



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 - CONTRATTO SERVIZIO DI CONTROLLO DI QUALITA' 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" IV semestre: Gennaio 2025/ Giugno 2025 - Elaborazione dati Luglio 2025, CUP: J45I22004080006, CIG: A007B9B174

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 del IV° semestre (elaborazione dati **Luglio 2025**), la relazione 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

RELAZIONE DEL IV° SEMESTRE: LUGLIO 2025

Nel corso del quarto semestre, conclusosi nel giugno 2025 con successiva elaborazione dei dati nel mese di luglio 2025, le attività di monitoraggio si sono collocate nella fase conclusiva del percorso di osservazione e valutazione della qualità dei servizi socio-sanitari. Rispetto ai semestri precedenti, l'azione si è maggiormente orientata verso il consolidamento dei risultati raggiunti e la verifica della maturità organizzativa dei servizi, con l'obiettivo di restituire un quadro complessivo dell'evoluzione del sistema nel suo ultimo stadio di sviluppo.

L'attenzione è rimasta centrata sulla tutela del benessere, della dignità e delle aspettative delle persone assistite, ma con un approccio più riflessivo e strategico, volto a valutare la stabilità delle pratiche adottate e la loro sostenibilità nel tempo. Il lavoro svolto ha rappresentato una sintesi finale del percorso intrapreso, evidenziando il livello di integrazione tra qualità dei servizi, competenze professionali e capacità di risposta ai bisogni dell'utenza. Le aree di intervento sono state oggetto di una verifica approfondita, finalizzata non solo all'individuazione di criticità residue, ma anche alla valorizzazione delle buone pratiche consolidate. Gli strumenti di ascolto diretto, già sperimentati nei periodi precedenti, sono stati rafforzati e utilizzati in modo più mirato, al fine di raccogliere dati utili a delineare una valutazione finale strutturata e comparabile.

Struttura del Sistema di Monitoraggio e Valutazione – Quarto Semestre

Nel semestre conclusivo sono stati ridefiniti e consolidati dei parametri di qualità affinati gli indicatori di qualità, rendendoli maggiormente aderenti al livello di maturità raggiunto dai servizi. I parametri osservati hanno riguardato:

- tempi di accesso e continuità nell'erogazione delle prestazioni;
- qualità dell'accoglienza e capacità di orientamento;
- professionalità, cortesia e stabilità operativa del personale;
- adeguatezza, sicurezza e comfort degli ambienti;
- percezione di efficacia, utilità e continuità dei servizi ricevuti.

La fase di rilevazione e raccolta dei dati ha assunto un carattere maggiormente strutturato, integrando strumenti già collaudati con procedure di verifica e validazione degli stessi. La metodologia adottata ha previsto:

- componenti quantitative (indicatori medi, trend evolutivi, confronti longitudinali);
- contributi qualitativi (narrazioni di esperienza, osservazioni guidate, feedback spontanei).

Gli strumenti utilizzati sono rimasti:

- questionari digitali tramite piattaforme online (es. Google Forms);
- interviste semi-strutturate con utenti e operatori;

- osservazioni dirette dei contesti operativi;
- analisi di protocolli, procedure e documentazione interna.

I servizi oggetto di monitoraggio nel semestre finale sono stati:

- Call Center informativo sui servizi;
- Unità Abitativa per Rifugiati e servizi di prima accoglienza;
- Programma di Telemedicina.

I dati raccolti sono stati sottoposti a un processo di elaborazione orientato alla sintesi complessiva del percorso. L'analisi finale ha previsto il confronto:

- con standard di qualità locali e nazionali;
- con gli obiettivi strategici dell'organizzazione;
- con l'andamento rilevato lungo l'intero ciclo di monitoraggio.

A proposito dei risultati l'obiettivo della fase analitica è stato quello di restituire una lettura evolutiva e conclusiva del sistema, mettendo in evidenza i progressi strutturali raggiunti e le aree che richiedono attenzione futura, oltre il termine del progetto.

Al fine di consolidare le azioni di miglioramento nel IV semestre l'attenzione non si è limitata all'introduzione di nuove azioni correttive, ma si è concentrata sul rafforzamento e sulla stabilizzazione degli interventi già avviati nei periodi precedenti. Il coinvolgimento di operatori e utenti è stato ulteriormente valorizzato, favorendo un senso diffuso di corresponsabilità e cultura della qualità condivisa.

Durante il semestre finale è stato mantenuto attivo un sistema di monitoraggio continuativo e permanente, con un focus specifico sulla verifica della tenuta nel tempo dei miglioramenti introdotti. Le attività hanno riguardato:

- controllo sistematico degli indicatori selezionati;
- utilizzo esteso di strumenti digitali per il monitoraggio in tempo reale;
- verifica della stabilità dei processi organizzativi e logistici;
- individuazione di eventuali criticità residue o ripetitive;
- produzione di report di sintesi a supporto della valutazione finale condivisa.

Questo approccio ha consentito non solo una risposta tempestiva alle problematiche emerse, ma anche la costruzione di una base informativa solida per la programmazione futura.

Valutazione della Qualità nei Servizi Monitorati - Esiti del IV Semestre

1. Call Center Informativo

Nel semestre conclusivo la valutazione ha evidenziato un miglioramento nella standardizzazione delle risposte e nella gestione dei tempi di chiamata. Gli aspetti monitorati hanno riguardato:

- chiarezza e coerenza delle informazioni fornite;
- puntualità nelle risposte;
- competenza comunicativa degli operatori;
- capacità di risoluzione delle richieste.

I risultati hanno mostrato una maggiore stabilità del servizio rispetto alle fasi precedenti, con indicazioni orientate al mantenimento e all'aggiornamento continuo delle competenze del personale.

2. Unità Abitativa per Rifugiati e Prima Accoglienza

L'uso strutturato della mediazione culturale ha permesso di rafforzare la qualità della partecipazione degli utenti non italofoni, valorizzando l'inclusività del processo valutativo. Le dimensioni analizzate hanno incluso:

- qualità degli spazi abitativi;
- modalità di accoglienza e orientamento iniziale;
- supporto sanitario, psicologico e amministrativo;
- percezione di sicurezza, rispetto e integrazione.

L'analisi ha restituito un quadro di maggiore coesione del modello di presa in carico, evidenziando come la componente relazionale rappresenti un elemento strutturale, ormai consolidato, del servizio.

3. Telemedicina

Nel IV semestre il servizio di telemedicina è stato valutato in un'ottica di maturità operativa. Gli aspetti osservati hanno riguardato:

- stabilità della piattaforma tecnologica;
- qualità delle comunicazioni cliniche;
- continuità dei consulti a distanza;
- integrazione tra personale sanitario, OSS e infermieri;
- riduzione delle criticità tecniche.

I risultati hanno evidenziato un rafforzamento dell'affidabilità del servizio e una percezione positiva da parte dell'utenza, soprattutto in relazione alla continuità assistenziale, pur permanendo la necessità di mantenere alta l'attenzione sull'aggiornamento tecnologico.

Il lavoro svolto nel IV semestre ha rappresentato la fase conclusiva di un percorso articolato di valutazione della qualità dei servizi socio-sanitari. L'approccio adottato ha consentito di consolidare i risultati raggiunti, offrendo una visione d'insieme sull'evoluzione dei servizi monitorati.

L'esperienza maturata ha confermato il valore di un sistema strutturato di monitoraggio continuo, fondato su trasparenza, ascolto attivo e responsabilità condivisa, ponendo le basi per la sostenibilità futura delle pratiche di qualità oltre la conclusione formale del progetto.

ANALISI DEI RISULTATI DEI QUESTIONARI IV SEMESTRE – LUGLIO 2025

Nel corso del terzo semestre di monitoraggio, terminato a giugno 2025 con elaborazione dati nel mese di luglio 2025, presso la sede di Montelepre sono state raccolte complessivamente 38 risposte ai questionari di valutazione dei servizi.

La distribuzione dei partecipanti per tipologia di intervistato risulta così articolata:

- 1 amministratore del servizio (2,6%)
- 7 operatori/lavoratori del servizio (18,4%) che rappresentano il punto di vista interno e professionale sulla qualità dell'erogazione;
- 30 utenti (78,9%) che offrono la prospettiva dell'utenza rispetto all'efficienza, alla cortesia e alla funzionalità del servizio.

Per quanto concerne la distribuzione per genere, il campione è composto da:

16 donne (42,1%)

22 uomini (57,9%)

La nazionalità prevalente è risultata italiana (n = 26). Hanno inoltre partecipato persone provenienti da altri Paesi, a conferma della natura multiculturale dell'utenza: Burkina Faso (n=2), Gambia (n=2), Tunisia (n=2), Bangladesh (n=1), Camerun (n=1), Costa d'Avorio (n=1), Egitto (n=1), Mali (n=1) e Nigeria (n=1).

Il campione presenta un'ampia variabilità anagrafica, con un'età compresa tra 18 e 86 anni. L'età media risulta pari a 48,37 anni (deviazione standard $\pm 25,87$).

I livelli di soddisfazione espressi nei questionari risultano complessivamente molto elevati. I punteggi medi si collocano tutti su valori alti, con un minimo medio pari a 8,64 (relativo alla funzionalità dei materiali informativi) e un massimo medio di 9,61 per la percezione di sicurezza e tranquillità garantita dal servizio. In quasi tutte le voci il punteggio massimo attribuito è stato pari a 10. È stato rilevato un solo caso di bassa soddisfazione, riferito alla fase iniziale di attivazione del servizio, elemento che suggerisce l'opportunità di mantenere particolare attenzione ai momenti di avvio.

Per quanto riguarda i servizi oggetto di valutazione, 16 persone hanno espresso il proprio giudizio sul servizio di “Unità Abitativa per Rifugiati di Guerra e Accoglienza” e 22 persone hanno valutato il servizio di Telemedicina.

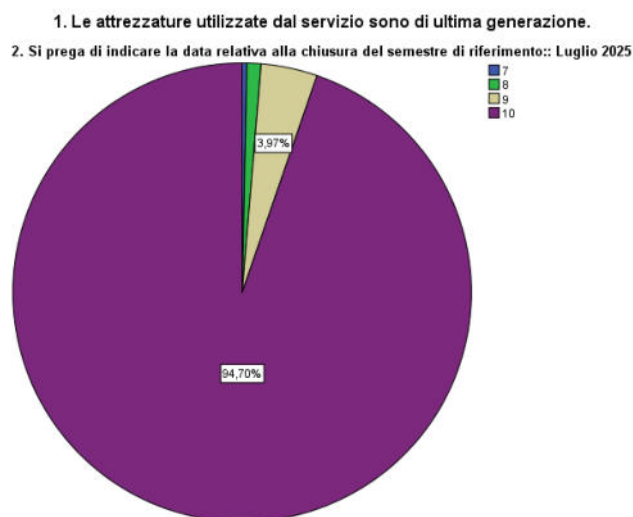
Nel caso dell'Unità Abitativa, gli aspetti maggiormente apprezzati riguardano il supporto offerto nella redazione dei curriculum, le attività di orientamento, la qualità dell'accoglienza e la professionalità degli operatori. I partecipanti hanno inoltre sottolineato il valore sociale del servizio, in particolare la possibilità di aiutare le persone migranti nella ricerca di lavoro e alloggio e la

ricchezza delle relazioni create. Tra le criticità percepite emergono invece il bacino di utenza limitato nel territorio di Montelepre, la diffidenza iniziale verso il servizio e una certa frammentazione dei servizi di supporto. Nonostante queste osservazioni, il livello medio di soddisfazione generale per questo servizio risulta elevato, con un punteggio medio pari a 8,87 ($\pm 1,204$).

Il servizio di Telemedicina è stato valutato in modo particolarmente positivo. I partecipanti hanno evidenziato l'elevata organizzazione del servizio, la disponibilità del personale e l'efficacia del monitoraggio dei parametri vitali, anche attraverso elettrocardiogramma e spirometria a domicilio. Molto apprezzati sono risultati anche il rapporto instaurato con gli utenti, la puntualità delle visite e la presenza costante di OSS e infermieri. Le principali criticità segnalate riguardano la durata limitata del servizio, percepita come troppo breve, alcune difficoltà nel rapporto con i medici di medicina generale e qualche problematica nella gestione della piattaforma digitale e dei processi amministrativi. Il grado medio di soddisfazione generale per il servizio di Telemedicina è risultato molto alto, pari a 9,41 ($\pm 0,91$).

Nel complesso, i risultati emersi per il territorio di Montelepre nel IV semestre mostrano un livello di gradimento molto positivo nei confronti dei servizi monitorati. I dati restituiscono l'immagine di interventi percepiti come utili, ben strutturati e fortemente orientati alla persona, pur evidenziando alcuni margini di miglioramento soprattutto in termini di continuità e integrazione con la rete dei servizi territoriali.

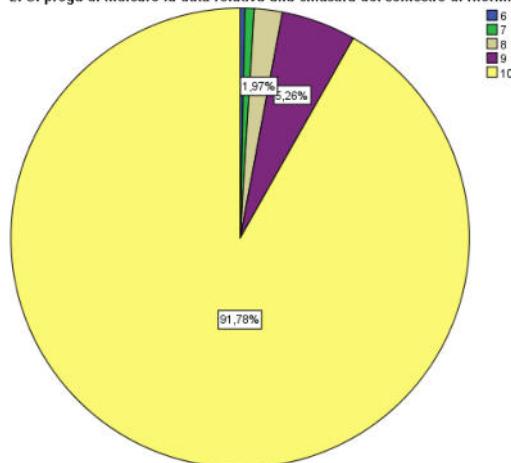
Di seguito si riportano i risultati relativi alla valutazione di ciascun item:



Il grafico evidenzia una valutazione ampiamente positiva rispetto all'innovazione e alla modernità delle attrezzature. La maggioranza dei rispondenti assegna punteggi molto elevati, con una forte concentrazione sui valori massimi. Il dato è coerente con il valore medio rilevato (8,79) e indica che le dotazioni tecnologiche vengono percepite come adeguate, aggiornate e funzionali allo svolgimento delle attività, senza emergere criticità strutturali rilevanti.

2. Le strutture fisiche del servizio sono adeguate.

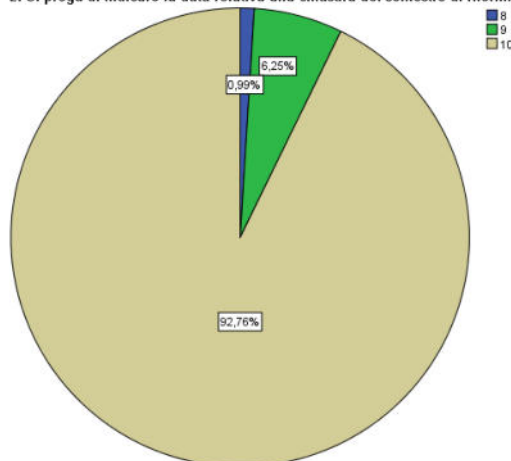
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



L'andamento delle risposte mostra un giudizio complessivamente positivo sulla qualità degli spazi e delle strutture. I punteggi si concentrano nelle fasce alte della scala, a conferma di un buon livello di comfort, accessibilità e funzionalità degli ambienti. La media pari a 9,00 testimonia una percezione diffusa di adeguatezza delle strutture rispetto alle esigenze degli utenti e degli operatori

3. I professionisti del servizio hanno un aspetto ordinato.

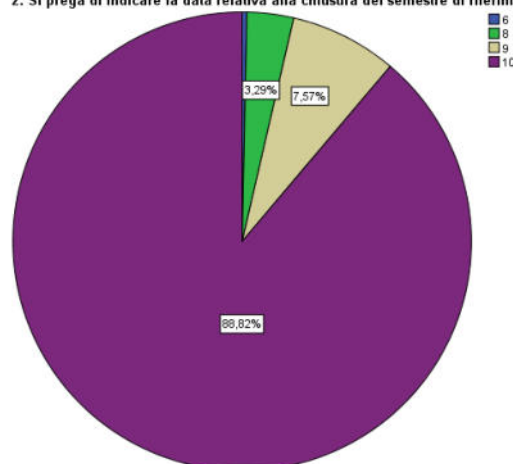
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



Questo grafico restituisce un quadro di forte apprezzamento per la cura dell'aspetto professionale del personale. La distribuzione delle risposte mostra una netta prevalenza dei punteggi massimi, con una media molto elevata (9,47). Il dato indica che l'utenza percepisce il personale come ordinato, curato e coerente con un'immagine professionale affidabile.

4. I materiali relativi al servizio (brochure, stampati...) sono funzionali e ben fatti.

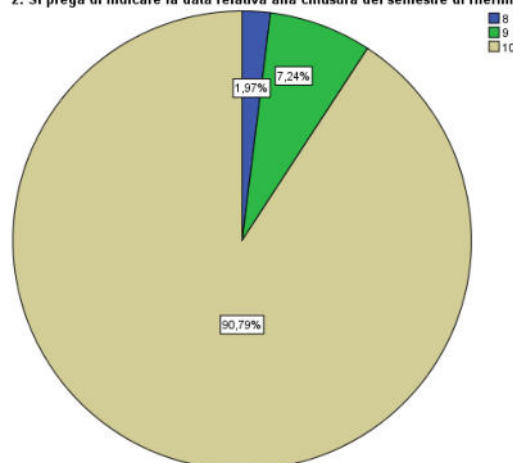
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



Il grafico rivela valutazioni generalmente positive, pur mostrando una leggera dispersione rispetto ad altri item. La media di 8,64, la più bassa tra gli indicatori, suggerisce che i materiali informativi risultano complessivamente adeguati, ma rappresentano uno degli ambiti con maggiori margini di miglioramento, soprattutto in termini di chiarezza, accessibilità e aggiornamento.

5. Quando il servizio promette di fare qualcosa in un certo tempo, in realtà lo fa.

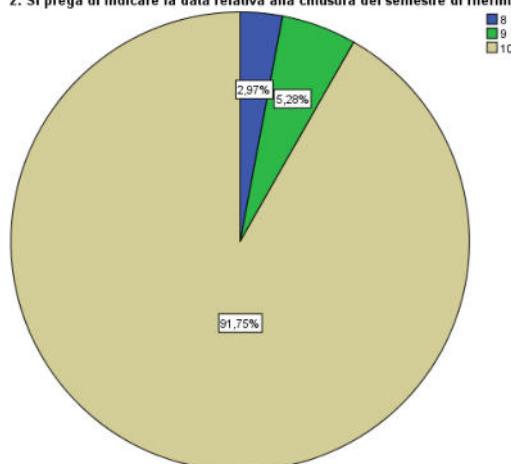
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



Le risposte evidenziano un buon livello di affidabilità del servizio. La concentrazione delle valutazioni nelle fasce alte indica che gli utenti percepiscono una sostanziale coerenza tra quanto promesso e quanto effettivamente realizzato. La media (8,84) segnala una buona puntualità operativa, con possibilità di ulteriore ottimizzazione.

6. Quando un utente ha un problema, il servizio mostra interesse a risolverlo.

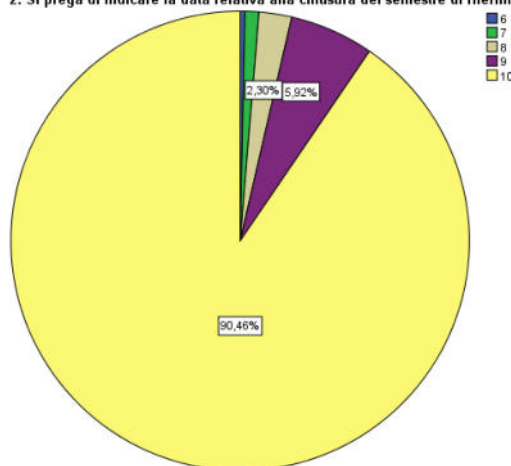
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



Il grafico mette in evidenza una percezione molto positiva dell'attenzione verso l'utenza. I punteggi alti e la media di 9,29 indicano che gli utenti si sentono ascoltati e supportati in modo efficace, confermando la centralità della persona nell'organizzazione del servizio.

7. Il servizio è andato bene fin dall'inizio.

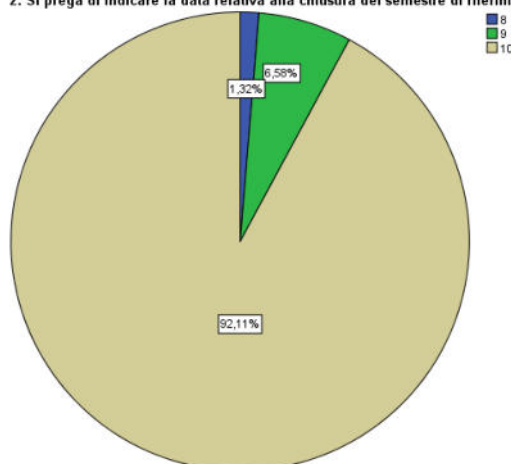
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



Questo grafico presenta una maggiore variabilità. Pur mantenendo una media alta (8,82), emerge la presenza di valutazioni più basse rispetto ad altri item, compreso un caso isolato di forte insoddisfazione. Il dato suggerisce che la fase di avvio del servizio è l'aspetto più critico del processo e rappresenta un'area di possibile rafforzamento.

8. I professionisti non commettono errori con registrazioni, annotazioni, ecc.

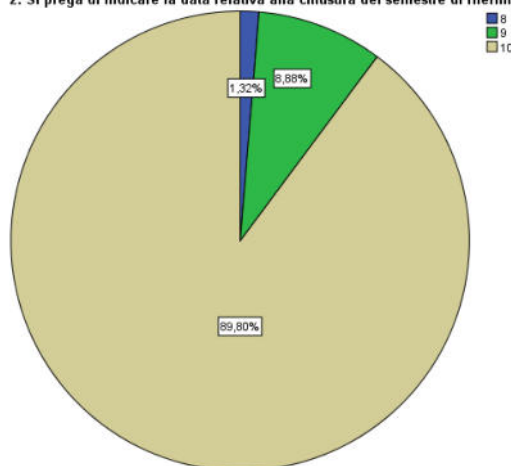
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



Le risposte mostrano un elevato livello di fiducia nella correttezza delle procedure amministrative e tecniche. La distribuzione delle valutazioni elevate e la media di 8,95 indicano che il servizio è percepito come accurato e affidabile nella gestione della documentazione.

9. Il servizio viene svolto nei tempi promessi.

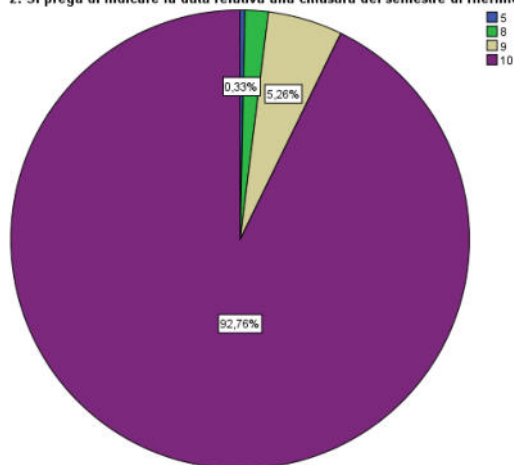
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



Il grafico conferma un'elevata percezione di puntualità operativa. La concentrazione delle risposte sui valori più alti e la media di 9,24 mostrano che il rispetto delle tempistiche rappresenta uno dei punti di forza del servizio.

10. I professionisti comunicano quando terminerà il servizio.

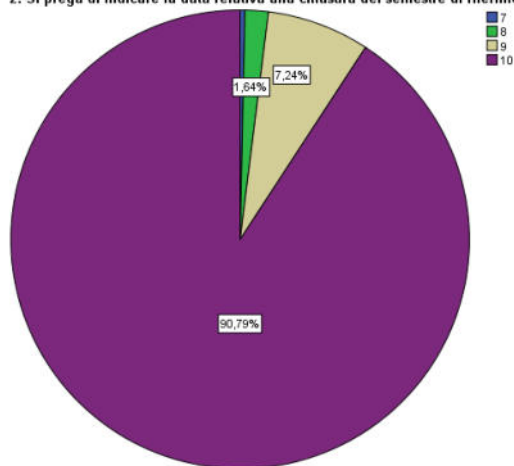
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



Questo grafico mostra uno dei risultati più positivi dell'intera rilevazione. La media di 9,57 indica che gli utenti percepiscono una comunicazione chiara e tempestiva rispetto alla durata e alla conclusione delle prestazioni.

11. I professionisti offrono un servizio veloce.

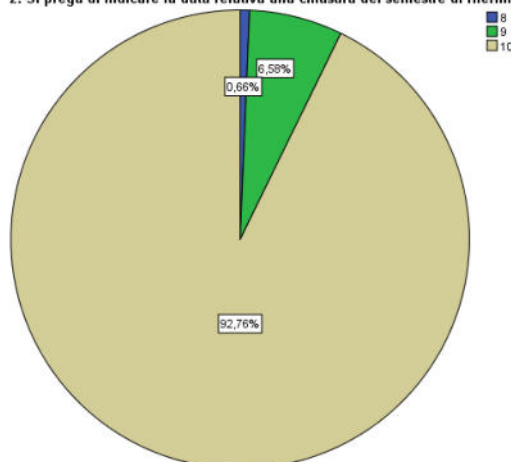
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



La distribuzione delle risposte segnala un buon livello di efficienza operativa. I punteggi elevati e la media di 9,13 mostrano che il servizio è percepito come veloce e reattivo.

12. I professionisti sono disposti ad aiutare.

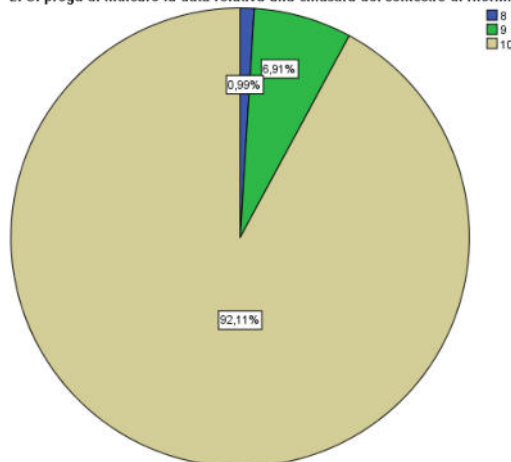
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



Il grafico restituisce un quadro molto positivo in termini di atteggiamento del personale. La media di 9,39 indica che gli operatori vengono percepiti come disponibili, collaborativi e orientati al supporto attivo degli utenti.

13. I professionisti rispondono correttamente alle domande poste loro.

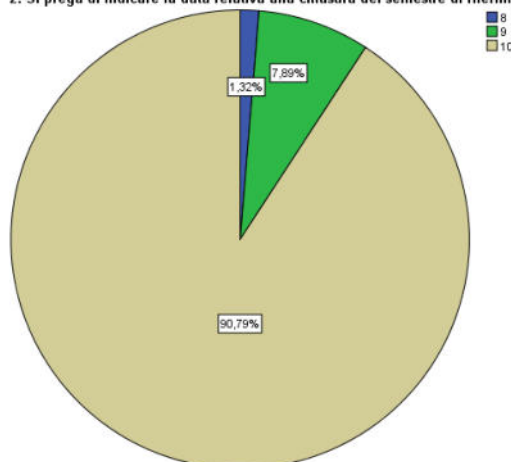
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



Le risposte mostrano un'elevata fiducia nella competenza comunicativa del personale. La concentrazione nelle fasce alte e la media di 9,21 indicano che le informazioni fornite sono percepite come chiare, corrette e utili.

14. Il comportamento dei professionisti trasmette fiducia.

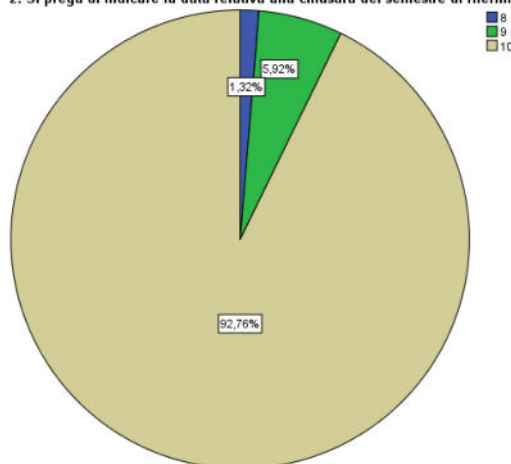
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



Il grafico evidenzia una forte percezione di affidabilità del personale. La media di 9,47 conferma che il comportamento degli operatori contribuisce in modo significativo a creare un clima di fiducia.

15. Il servizio garantisce sicurezza/tranquillità.

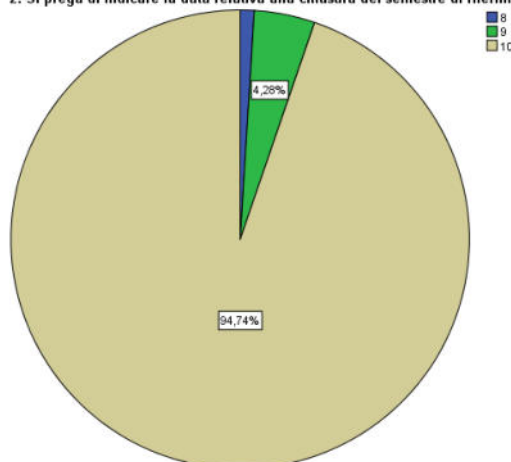
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



Questo indicatore risulta il più elevato. Il grafico mostra una netta prevalenza dei valori massimi e una media di 9,61, segnalando che gli utenti percepiscono il servizio come sicuro, rassicurante e ben strutturato.

16. I professionisti sono amichevoli.

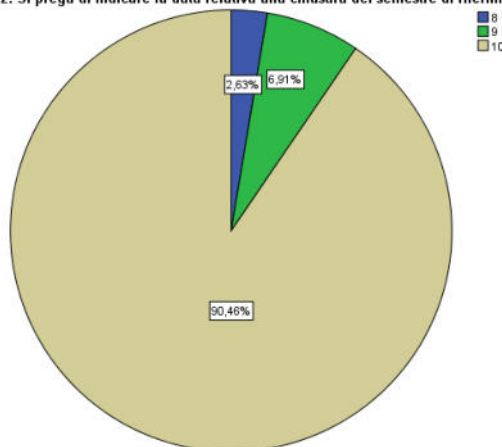
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



Le risposte confermano un'elevata qualità delle relazioni interpersonali. La media di 9,37 indica che il personale viene percepito come amichevole, rispettoso e capace di instaurare un clima positivo.

17. I professionisti hanno le conoscenze necessarie per rispondere alle domande degli utenti.

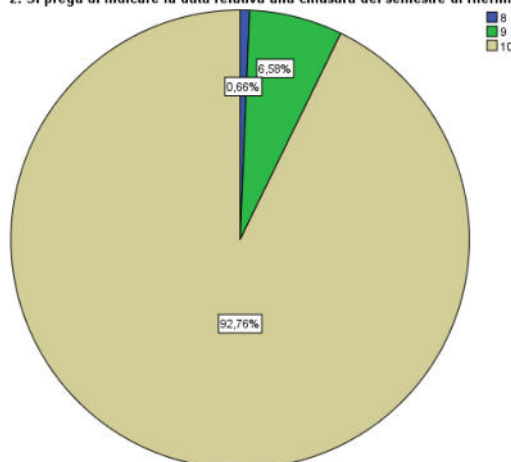
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



Il grafico evidenzia una percezione diffusa di elevata preparazione tecnica. La media di 9,11 conferma che gli utenti ritengono il personale capace di rispondere in modo adeguato alle proprie esigenze.

18. L'attenzione al servizio è individualizzata.

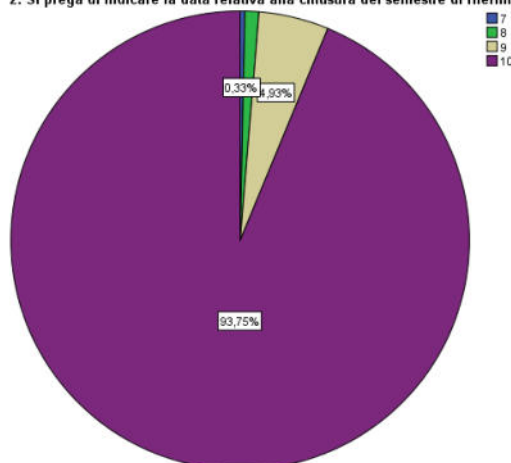
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



I risultati mostrano che il servizio è percepito come attento alle esigenze individuali. La media di 9,16 indica una buona capacità di adattare le risposte ai bisogni specifici degli utenti.

19. L'orario del servizio è confortevole.

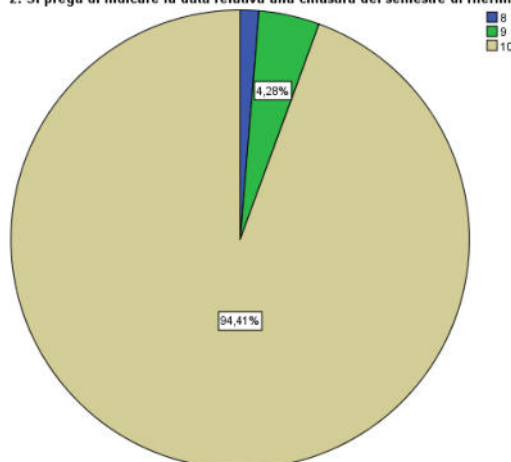
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



Il grafico mostra valutazioni stabili e positive. La media di 9,00 evidenzia che gli orari sono ritenuti comodi e compatibili con le esigenze degli utenti.

20. Il servizio viene incontro agli interessi degli utenti.

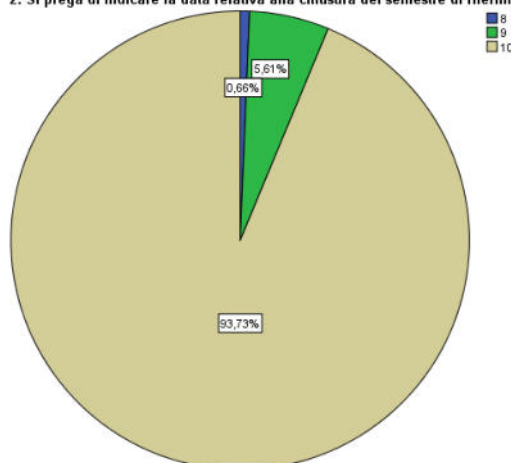
2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



La distribuzione dei punteggi è fortemente orientata verso i valori alti. La media di 9,39 mostra una percezione molto positiva della flessibilità e dell'orientamento al bisogno.

21. I professionisti comprendono le necessità degli utenti.

2. Si prega di indicare la data relativa alla chiusura del semestre di riferimento:: Luglio 2025



Questo grafico conferma l'elevata qualità della relazione d'aiuto. La media di 9,37 indica che gli utenti si sentono compresi, ascoltati e adeguatamente supportati.

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa dei risultati relativi alla soddisfazione per campione:

Tabella 1. Soddisfazione del campione	Minimo	Massimo	Media	DS
1. Le attrezzature utilizzate dal servizio sono di ultima generazione.	6	10	8,79	1,14
2. Le strutture fisiche del servizio sono adeguate.	6	10	9,00	1,17
3. I professionisti del servizio hanno un aspetto ordinato.	8	10	9,47	0,68
4. I materiali relativi al servizio (brochure, stampati...) sono funzionali e ben fatti.	6	10	8,64	1,33
5. Quando il servizio promette di fare qualcosa in un certo tempo, in realtà lo fa.	6	10	8,84	1,12
6. Quando un utente ha un problema, il servizio mostra interesse a risolverlo.	6	10	9,29	0,95
7. Il servizio è andato bene fin dall'inizio.	3	10	8,82	1,31
8. I professionisti non commettono errori con registrazioni, annotazioni, ecc.	5	10	8,95	1,18
9. Il servizio viene svolto nei tempi promessi.	5	10	9,24	0,99
10. I professionisti comunicano quando terminerà il servizio.	6	10	9,57	0,83
11. I professionisti offrono un servizio veloce.	5	10	9,13	0,99
12. I professionisti sono disposti ad aiutare.	6	10	9,39	0,85
13. I professionisti rispondono correttamente alle domande poste loro.	6	10	9,21	0,87
14. Il comportamento dei professionisti trasmette fiducia.	6	10	9,47	0,89
15. Il servizio garantisce sicurezza/tranquillità.	6	10	9,61	0,79
16. I professionisti sono amichevoli.	6	10	9,37	0,94
17. I professionisti hanno le conoscenze necessarie per rispondere alle domande degli utenti.	6	10	9,11	1,08
18. L'attenzione al servizio è individualizzata.	6	10	9,16	0,91
19. L'orario del servizio è confortevole.	6	10	9,00	0,87
20. Il servizio viene incontro agli interessi degli utenti.	6	10	9,39	0,82
21. I professionisti comprendono le necessità degli utenti.	6	10	9,37	0,88

Per quanto riguarda i servizi valutati dal campione, 16 persone hanno valutato il servizio “1. *Unità Abitativa per Rifugiati di Guerra + Accoglienza*”, e 22 persone hanno valutato il servizio “3. *Telemedicina*”.

Nel servizio “1. *Unita' Abitativa per Rifugiati di Guerra + Accoglienza*”, ciò che è piaciuto di più ai partecipanti è stato: aiuto nel curriculum, attività del curriculum, l'accoglienza e il modus operandi, la possibilità di aiutare gli immigrati nella ricerca di un lavoro e di un alloggio, la moltitudine di persone con cui abbiamo interagito ed aiutato, la mission, i lavoratori e le lavoratrici brave, le operatrici preparate, migrants work. Ciò che è piaciuto di meno ai partecipanti è stato: il poco bacino di utenza, la poca presenza di immigrati nel territorio monteleprino, la diffidenza iniziale da parte di tutti nei confronti del servizio, la frammentazione dei servizi di supporto. Il grado medio di soddisfazione generale riguardo a questo servizio è stato $8,87 \pm 1,204$ (minimo 5, massimo 10).

Nel servizio “3. *Telemedicina*”, ciò che è piaciuto di più ai partecipanti è stato: accoglienza e disponibilità, servizio ben organizzato, servizio ben strutturato, il controllo dei parametri vitali con referti sempre aggiornati, i controlli costanti dei parametri vitali con elettrocardiogramma e spirometria a domicilio, il costante monitoraggio dei parametri vitali, il dialogo e il rapporto instaurato con gli utenti, l'innovazione e l'importanza di raggiungere le persone anziane, l'organizzazione del lavoro e dell'équipe, la disponibilità e la gentilezza dei dipendenti, la presenza assidua dell'OSS, la presenza dell'infermiere e dell'OSS, le visite dell'infermiere e degli OSS, le visite sempre puntuali. Ciò che è piaciuto di meno ai partecipanti è stato: che il servizio dura poco, che non dura per sempre, che è finito troppo presto, il rapporto con i medici di base, la gestione della piattaforma e della registrazione degli utenti, l'imprecisione nella retribuzione mensile. Il grado medio di soddisfazione generale riguardo a questo servizio è stato $9,41 \pm 0,91$ (minimo 7, massimo 10).

Per quanto riguarda il grado di soddisfazione generale per gli altri servizi, i risultati sono presentati nella Tabella 2:

Tabella 2. Grado di soddisfazione generale per gli altri servizi	N	Minimo	Massimo	Media	DS
Servizio di glicemia	20	7	10	9,20	1,005
Servizio di frequenza cardiaca e respiratoria	19	7	10	9,11	0,937
Servizio di parametri vitali	21	8	10	9,52	0,750
Servizio di tele visita	16	6	10	8,69	1,302
Servizio di elettrocardiogramma	18	7	10	9,17	0,985
Servizio di spirometria	17	7	10	8,94	1,197

I grafici relativi ai servizi specifici di telemedicina mostrano livelli di soddisfazione molto elevati per il monitoraggio della glicemia, dei parametri vitali, della frequenza cardiaca e respiratoria e per l'elettrocardiogramma, con medie tutte superiori a 9. Il servizio di tele-visita, pur mantenendo una valutazione positiva (media 8,69), mostra una maggiore variabilità, suggerendo possibili margini di miglioramento legati all'esperienza digitale e alla relazione a distanza.

Cordialità.

Palermo, 10/12/2025

Michele D'Agostaro,

Legale rappresentante dell'Euconsulting Società Cooperativa

FIRMA

EU Consulting
Società Cooperativa
P. IVA 06961450829

