

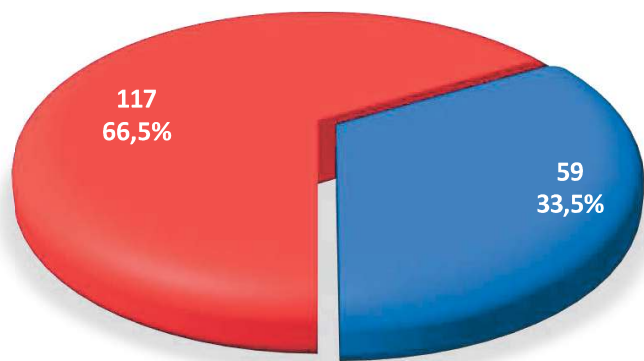


Indagine sulla soddisfazione degli utenti: Santobono  
Anno 2020

## Dati statistici per età e sesso degli intervistati

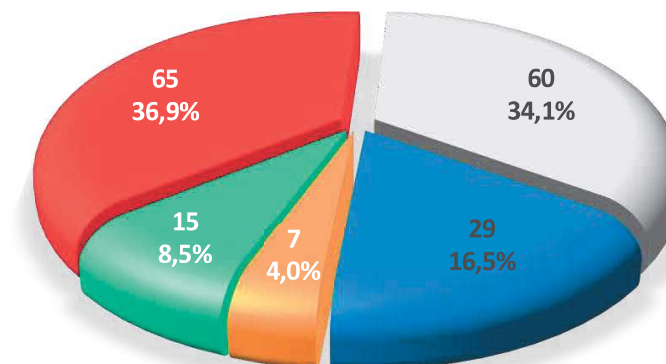
	18-25	26-35	36-45	46-59	60+	Totale	%
<b>Donne</b>	8	47	41	17	4	117	66,5%
<b>Uomini</b>	7	18	19	12	3	59	33,5%
<b>Totale</b>	15	65	60	29	7	176	
<b>%</b>	8,5%	36,9%	34,1%	16,5%	4,0%		

Distribuzione per sesso



donne uomini

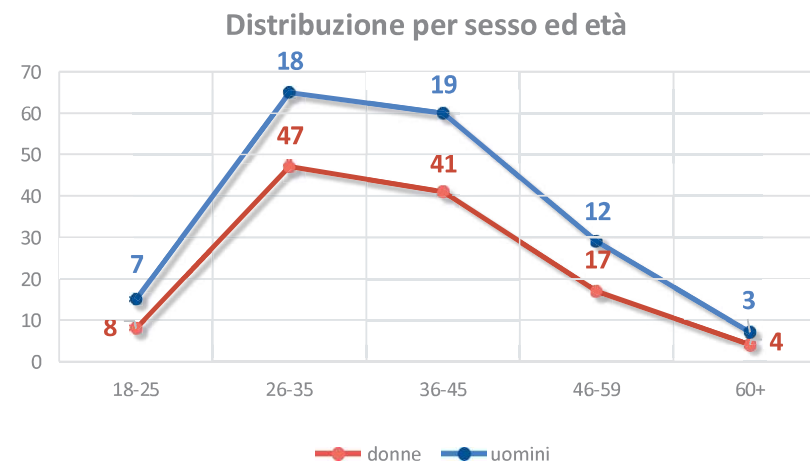
Distribuzione per età



18-25 26-35 36-45 46-59 60+

## Dati statistici per età e sesso degli intervistati

Sono stati analizzati i dati relativi a 176 questionari. Per quanto riguarda la distribuzione per sesso, i due terzi (117) sono stati compilati da donne, un terzo (59) da uomini. La distribuzione per età mostra che oltre il 70% dei questionari è stato compilato dalle fasce tra i 26 e i 45 anni. Considerando sesso ed età abbiamo l'andamento mostrato nel grafico sottostante:



## Soddisfazione struttura

domande: SODDISFAZIONE STRUTTURA	risposte	si	no	-	tot risp.	% si	% no
E' stato semplice individuare il CUP all'interno della struttura?	si/no	157	19	0	176	89,2%	10,8%
Ritiene agevole l'accesso al CUP con bambini, passeggini o carrozzine?	si/no	121	54	1	175	69,1%	30,9%
Ritiene l'ambiente sufficientemente confortevole?	si/no	117	57	2	174	67,2%	32,8%
Valuta l'ambiente accogliente per i bambini?	si/no	115	60	1	175	65,7%	34,3%
Uscendo dal CUP, trova agevole orientarsi all'interno dell'ospedale?	si/no	117	47	12	164	71,3%	28,7%

Le domande relative alla struttura mostrano dei risultati mediamente positivi. Circa il 90% degli utenti ritiene che sia semplice l'individuazione del CUP all'interno della struttura, ma la percentuale scende di poco sopra al 70% quando viene chiesto se all'uscita sia agevole orientarsi all'interno della stessa.

Le altre domande sulla struttura hanno percentuali abbastanza simili con circa due terzi di risposte positive, ritenendo quindi l'ambiente confortevole, accogliente per i bambini e di agevole accesso per passeggini o carrozzine.

Per il calcolo della percentuale sono state considerate solo le risposte effettivamente date.

## Soddisfazione CUP

domande: SODDISFAZIONE CUP	risposte	scarso	buono	ottimo	tot risp.	% scarso	% buono	% ottimo
Il tempo d'attesa in coda è normalmente	lungo/accettabile/breve	27	108	40	175	15,4%	61,7%	22,9%
Al CUP è stato trattato con cortesia e disponibilità	scarsa/buona/ottima	7	80	88	175	4,0%	45,7%	50,3%
Al CUP è stato servito con professionalità	scarsa/buona/ottima	9	77	90	176	5,1%	43,8%	51,1%
Esprima il suo livello globale di soddisfazione nei confronti del Servizio CUP	per nulla soddisf/abbastanza soddisf/soddisfatto	10	82	74	166	6,0%	49,4%	44,6%

Le domande relative alla soddisfazione del CUP mostrano nel complesso un dato positivo, dal momento che, tra le tre opzioni disponibili, quella negativa raccoglie percentuali molto contenute. Il tempo d'attesa è considerato «lungo» dal 15% degli utenti, il 61% lo considera «buono», il 23% «ottimo». Per quanto riguarda il comportamento dell'operatore CUP, la risposta è decisamente positiva, visto che solo il 5% delle risposte è negativo, contro un 95% di utenti che complessivamente ritiene di essere stato trattato con professionalità e cortesia.

Anche per il giudizio complessivo sul servizio CUP le percentuali sono analoghe alle precedenti, con un 94% di risposte positive (buono per il 49,4% degli utenti, ottimo per il 44,6%).

## Soddisfazione struttura in base al sesso

domande: SODDISFAZIONE STRUTTURA	UOMINI						DONNE					
	si	no	-	tot risp.	% si	% no	si	no	-	tot risp.	% si	% no
E' stato semplice individuare il CUP all'interno della struttura?	50	9		59	84,7%	15,3%	107	10		117	91,5%	8,5%
Ritiene agevole l'accesso al CUP con bambini, passeggini o carrozzine?	36	22	1	58	62,1%	37,9%	85	32		117	72,6%	27,4%
Ritiene l'ambiente sufficientemente confortevole?	34	25		59	57,6%	42,4%	83	32	2	115	72,2%	27,8%
Valuta l'ambiente accogliente per i bambini?	29	29	1	58	50,0%	50,0%	86	31		117	73,5%	26,5%
Uscendo dal CUP, trova agevole orientarsi all'interno dell'ospedale?	35	18	6	53	66,0%	34,0%	82	29	6	111	73,9%	26,1%

Vediamo le differenze di risposte tra uomini e donne per le domande riguardanti la struttura. Ovviamente considerando il diverso peso delle due componenti (donne 66%, uomini 33%) la percentuale complessiva tende ad avvicinarsi al risultato delle donne. Ed è interessante notare come per tutte e cinque le domande, la percentuale di risposte delle donne sia molto più positiva rispetto a quelle degli uomini. Nella tabella sono state evidenziate in rosso.

## Soddisfazione CUP in base al sesso

domande: SODDISFAZIONE CUP	UOMINI							DONNE						
	scarso	buono	ottimo	tot risp.	% scarso	% buono	% ottimo	scarso	buono	ottimo	tot risp.	% scarso	% buono	% ottimo
Il tempo d'attesa in coda è normalmente	7	40	11	58	12,1%	69,0%	19,0%	20	68	29	117	17,1%	58,1%	24,8%
Al CUP è stato trattato con cortesia e disponibilità	2	25	32	59	3,4%	42,4%	54,2%	5	55	56	116	4,3%	47,4%	48,3%
Al CUP è stato servito con professionalità	2	24	33	59	3,4%	40,7%	55,9%	7	53	57	117	6,0%	45,3%	48,7%
Esprima il suo livello globale di soddisfazione nei confronti del Servizio CUP	3	29	21	53	5,7%	54,7%	39,6%	7	53	53	113	6,2%	46,9%	46,9%

Vediamo le differenze di risposte tra uomini e donne per le domande riguardanti il servizio CUP.

E' decisamente basso il numero degli uomini che hanno trovato «scarso» il servizio, rispetto a quanto risulta dalle risposte delle donne. Nella tabella sono state evidenziate in azzurro.

Tra le donne, è alta la percentuale di chi ha trovato «lungo» il tempo di attesa in coda (17%), mentre per le altre tre domande le percentuali di risposte positive sono pressoché equidistribuite (negli uomini tali percentuali mostrano varianza maggiore).

## Soddisfazione struttura in base all'età

domande: SODDISFAZIONE STRUTTURA – Risposta: SI	18-25	26-35	36-45	46-59	60+
E' stato semplice individuare il CUP all'interno della struttura?	93,3%	95,4%	88,3%	82,8%	57,1%
Ritiene agevole l'accesso al CUP con bambini, passeggini o carrozzine?	66,7%	70,8%	71,7%	71,4%	28,6%
Ritiene l'ambiente sufficientemente confortevole?	73,3%	71,9%	64,4%	65,5%	42,9%
Valuta l'ambiente accogliente per i bambini?	73,3%	70,3%	66,7%	58,6%	28,6%
Uscendo dal CUP, trova agevole orientarsi all'interno dell'ospedale?	85,7%	73,3%	69,6%	64,3%	57,1%

Nella tabella in alto viene riportato per ciascuna fascia la sola percentuale di risposte «SI». L'analisi per età, soprattutto per le fasce estreme, risente del numero non elevato di questionari. Tuttavia appare evidente come il dato delle risposte positive sia inversamente proporzionale al crescere della fascia di età, vuol dire che più cresce l'età minore è la soddisfazione che si è percepita rispetto alla struttura.



## Soddisfazione CUP in base all'età

domande: SODDISFAZIONE CUP Risposte: SCARSO	18-25	26-35	36-45	46-59	60+
Il tempo d'attesa in coda è normalmente	14,3%	9,2%	25,0%	10,3%	14,3%
Al CUP è stato trattato con cortesia e disponibilità	6,7%	1,5%	1,7%	10,3%	14,3%
Al CUP è stato servito con professionalità	6,7%	4,6%	1,7%	6,9%	28,6%
Esprima il suo livello globale di soddisfazione nei confronti del Servizio CUP	0,0%	6,6%	5,3%	7,4%	14,3%

Nella tabella in alto viene riportato per ciascuna fascia la sola percentuale di risposte peggiori, quelle relative all'insoddisfazione dell'utente.

L'analisi per età, soprattutto per le fasce estreme, risente del numero non elevato di questionari.

Rispetto al caso della slide precedente non si trova un'univoca tendenza derivante dall'età.

E' interessante però analizzare il caso della percentuale più elevata presente in questa tabella, riguardante il tempo di attesa percepito dal 25% degli utenti della classe di età 36-45 come eccessivamente «lungo». Questo 25% è determinato da 15 risposte (11 donne e 4 uomini).

Se consideriamo le altre risposte contenute in tali questionari notiamo come solamente 1 su 15 abbia poi un giudizio negativo sul servizio CUP, mentre in 6 casi su 15 abbiamo tutte risposte positive anche per quel che riguarda la struttura. Si può trarre come conseguenza che il giudizio negativo sia isolato al solo tempo d'attesa e non al servizio CUP in generale.

