

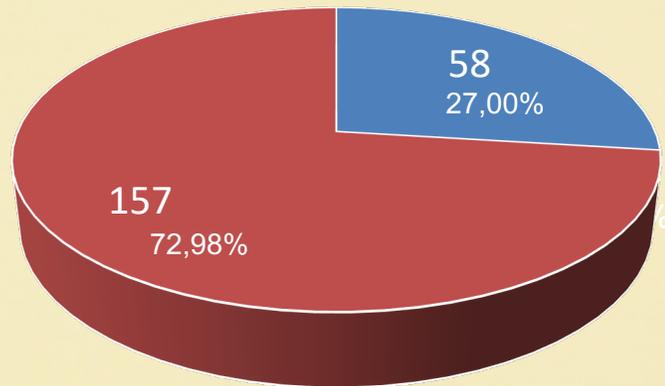


**Indagine sulla soddisfazione degli utenti:
Santobono 2023**

Dati statistici per età e sesso degli intervistati

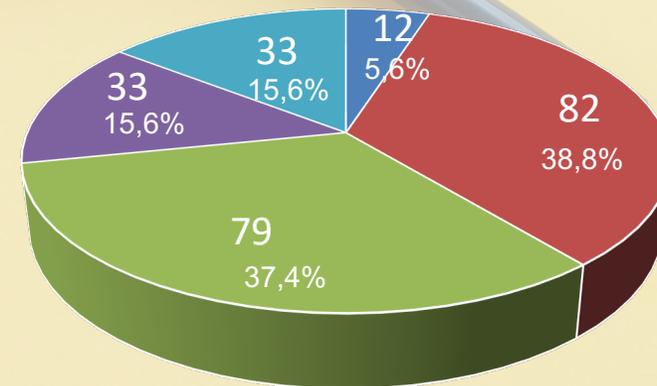
	18-25	26-35	36-45	46-59	60+	Totale	%
Donne	9	67	58	18	2	154	72,98%
Uomini	3	15	21	15	3	57	27,00%
Totale	12	82	79	33	5	176	
%	5,6%	38,8%	37,4%	15,6%	2,3%		

Distribuzione per sesso



■ Uomini ■ Donne

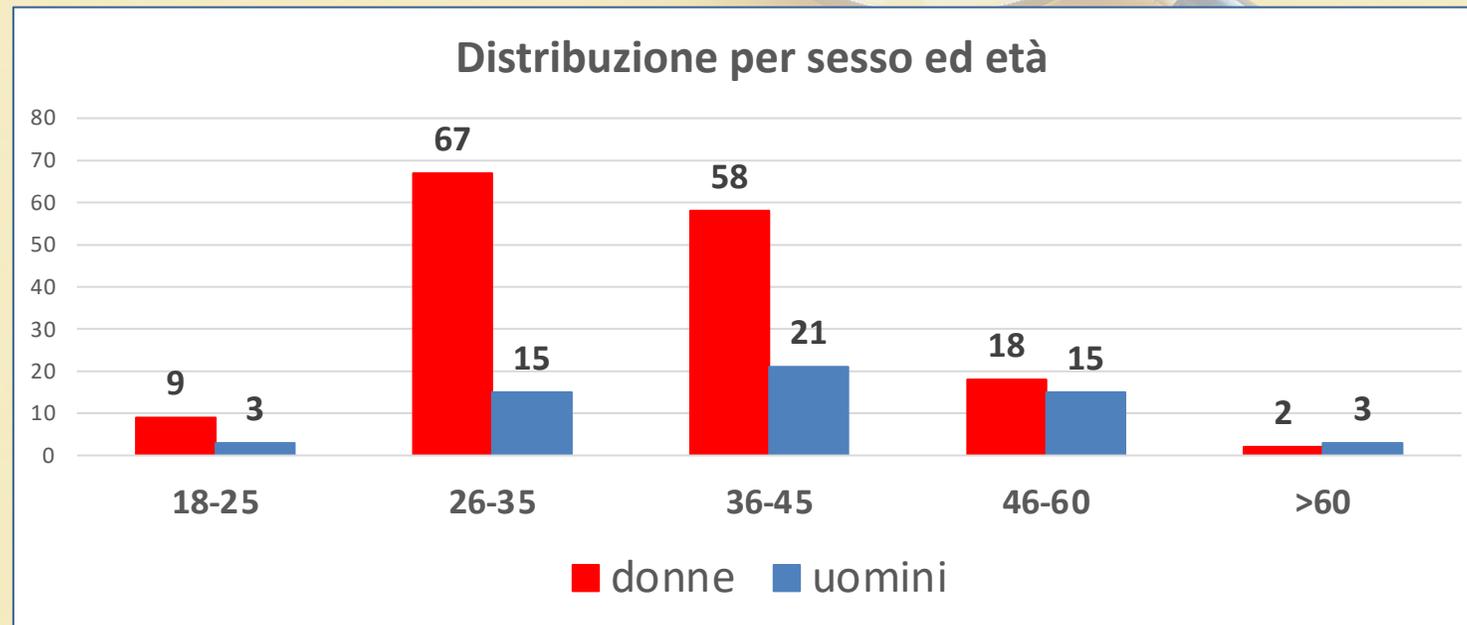
Distribuzione per età



■ 18-25 ■ 26-35 ■ 36-45 ■ 46-59 ■ >60

Dati statistici per età e sesso degli intervistati

Sono stati analizzati i dati relativi a 215 questionari (in 4 schede non era valorizzata l'età). Per quanto riguarda la distribuzione per sesso, i due terzi (154) sono stati compilati da donne, un terzo (57) 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	189	26	0	215	87,9%	12,0%
Ritiene agevole l'accesso al CUP con bambini, passeggini o carrozzine?	si/no	183	30	2	215	85,9%	14,8%
Ritiene l'ambiente sufficientemente confortevole?	si/no	177	38	0	215	82,3%	17,6%
Valuta l'ambiente accogliente per i bambini?	si/no	160	54	1	215	74,7%	24,1%
Uscendo dal CUP, trova agevole orientarsi all'interno dell'ospedale?	si/no	168	47	0	215	78,1%	21,8%

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 al 74% 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.

Molti utenti consigliano l'istituzione di più indicazioni per raggiungere i reparti, trovano il raggiungimento degli stessi labirintico. Viene segnalata la mancanza di accesso per carrozzine entrando lato pronto soccorso.

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	16	109	87	212	7,55%	51,42%	41,04%
Al CUP è stato trattato con cortesia e disponibilità	scarsa/buona/ottima	4	74	137	215	1,86%	34,42%	63,72%
Al CUP è stato servito con professionalità	scarsa/buona/ottima	3	80	132	215	1,36%	36,36%	60,00%
Esprima il suo livello globale di soddisfazione nei confronti del Servizio CUP	per nulla soddisf/abbastanza soddisf/soddisfatto	7	92	116	215	3,26%	42,79%	53,95%

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 7% degli utenti, il 51% lo considera «buono», il 41% «ottimo». Per quanto riguarda il comportamento dell'operatore CUP, la risposta è decisamente positiva, visto che solo il 1,8% delle risposte è negativo, contro un 58% 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 91% di risposte positive (buono per il 42,3% degli utenti, ottimo per il 49,3%).

Secondo quanto riportato dagli intervistati, sarebbe molto utile poter effettuare le prenotazioni al cup tramite mail o pec, così come sarebbe comodo poter ritirare le cartelle mediche attraverso lo stesso metodo. Inoltre, alcuni intervistati propongono la realizzazione di un'applicazione per facilitare le prenotazioni.

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	8		58	86,2%	13,8%	139	18		157	88,5%	11,5%
Ritiene agevole l'accesso al CUP con bambini, passeggini o carrozzine?	46	12		58	79,3%	20,7%	137	18		155	88,4%	11,6%
Ritiene l'ambiente sufficientemente confortevole?	40	18		58	69,0%	31,0%	135	20		155	87,1%	12,9%
Valuta l'ambiente accogliente per i bambini?	35	23		58	60,3%	39,7%	123	31	1	155	79,9%	20,1%
Uscendo dal CUP, trova agevole orientarsi all'interno dell'ospedale?	38	20		58	65,5%	34,5%	121	27		148	81,8%	18,2%

Vediamo le differenze di risposte tra uomini e donne per le domande riguardanti la struttura. Ovviamente considerando il diverso peso delle due componenti (donne 72%, uomini 27%) 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						
	scars o	buon o	ottim o	tot risp.	% scarso	% buono	% ottimo	scars o	buon o	ottim o	tot risp.	% scarso	% buono	% ottimo
Il tempo d'attesa in coda è normalmente	7	30	20	57	12,2%	52,6%	35,0%	9	79	67	155	5,8%	51,0%	43,2%
Al CUP è stato trattato con cortesia e disponibilità	1	24	32	57	1,7%	42,1%	56,1%	3	50	102	155	1,9%	32,3%	65,8%
Al CUP è stato servito con professionalità	0	27	30	57		47,73%	52,6%	3	53	99	155	1,9%	34,2%	63,8%
Esprima il suo livello globale di soddisfazione nei confronti del Servizio CUP	3	30	24	57	5,2%	52,6%	42,1%	4	62	91	157	2,5%	39,4%	58,0%

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.

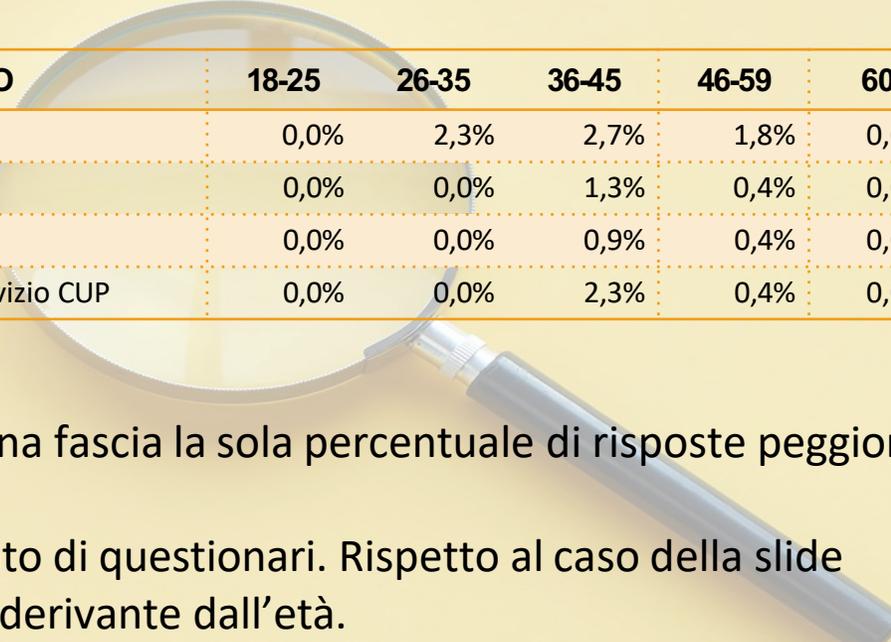
Tra le donne, è alta la percentuale di chi ha trovato «lungo» il tempo di attesa in coda (5,8%), mentre per le altre tre domande le percentuali di risposte positive sono pressoché equidistribuite (negli uomini tali percentuali mostrano varianza maggiore).

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?	4,6%	38,4%	33,0%	12,5%	0,4%
Ritiene agevole l'accesso al CUP con bambini, passeggini o carrozzine?	3,2%	34,8%	33,0%	11,1%	0,9%
Ritiene l'ambiente sufficientemente confortevole?	2,7%	33,2%	32,9%	11,6%	0,9%
Valuta l'ambiente accogliente per i bambini?	2,7%	31,6%	26,5%	9,7%	0,9%
Uscendo dal CUP, trova agevole orientarsi all'interno dell'ospedale?	1,8%	26,9%	28,3%	7,4%	0,9%

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	0,0%	2,3%	2,7%	1,8%	0,0%
Al CUP è stato trattato con cortesia e disponibilità	0,0%	0,0%	1,3%	0,4%	0,0%
Al CUP è stato servito con professionalità	0,0%	0,0%	0,9%	0,4%	0,0%
Esprima il suo livello globale di soddisfazione nei confronti del Servizio CUP	0,0%	0,0%	2,3%	0,4%	0,0%

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, risente del numero non elevato di questionari. Rispetto al caso della slide precedente non si trova un'univoca tendenza derivante dall'età.

Si può trarre come conseguenza che il giudizio negativo sia isolato al solo tempo d'attesa e non al servizio CUP in generale.



**CUSTOMER
SATISFACTION**