



Allegato 4

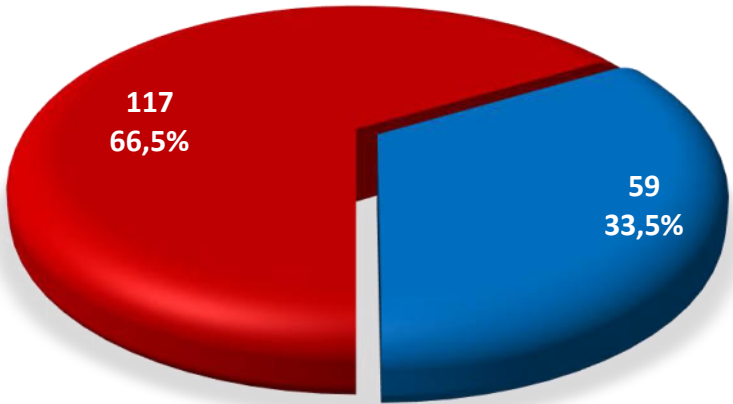
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DEL CUP

MARZO 2020 E NOVEMBRE 2020

Dati statistici per età e sesso degli intervistati

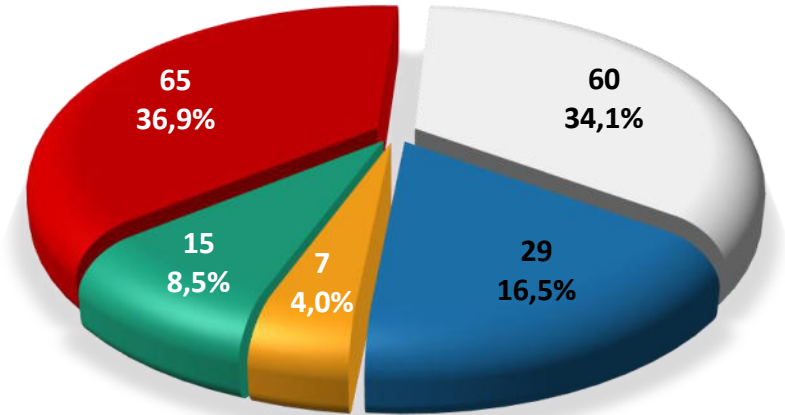
	18-25	26-35	36-45	46-59	60+	Totale	%
Donne	8	47	41	17	4	117	66,5%
Uomini	7	18	19	12	3	59	33,5%
Totale	15	65	60	29	7	176	
%	8,5%	36,9%	34,1%	16,5%	4,0%		

Distribuzione per sesso



■ donne ■ uomini

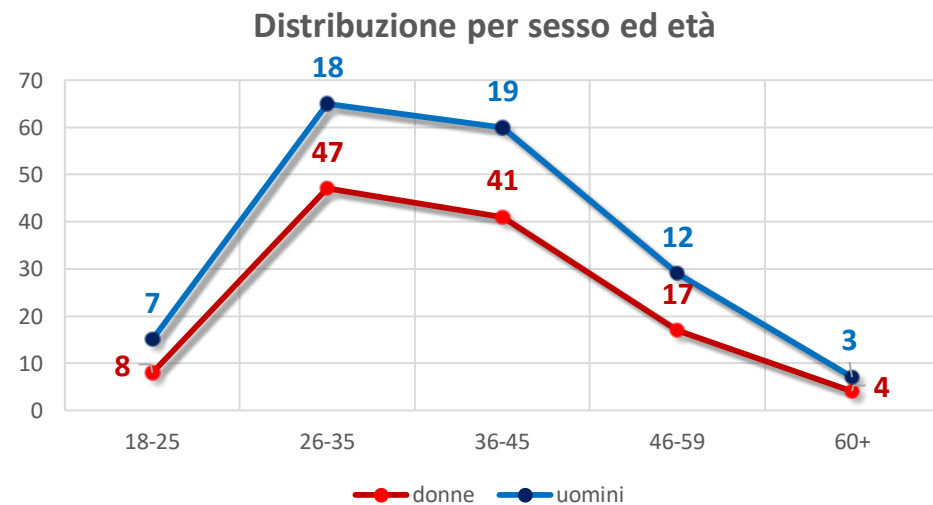
Distribuzione per età



■ 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.

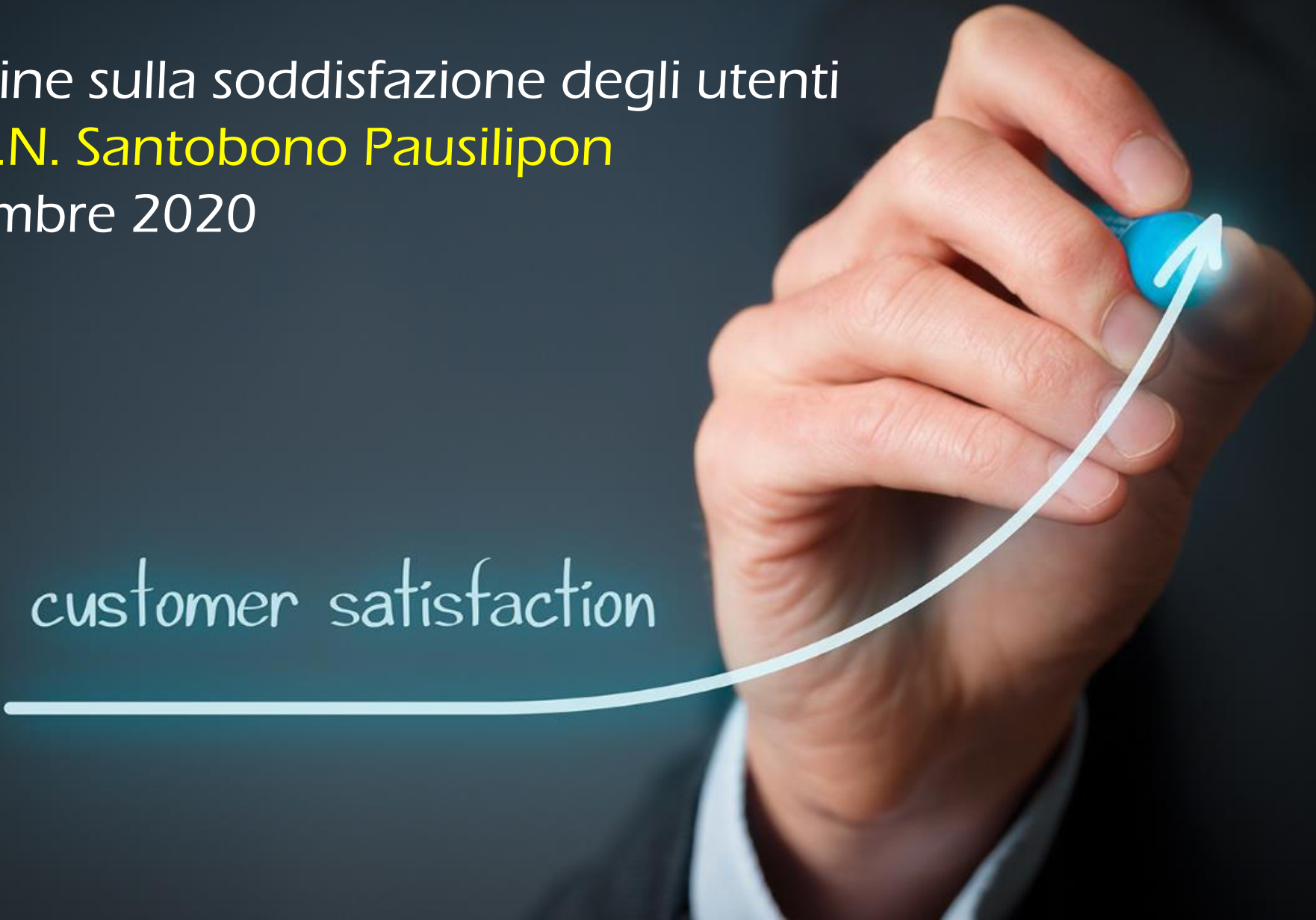
E' interessante però analizzare il caso della percentuale più elevata presente in questa tabella, riguardante il tempo di attesa percepito dal 25% degli utenti della classe di età 36-45 come eccessivamente «lungo». Questo 25% è determinato da 15 risposte (11 donne e 4 uomini).

Se consideriamo la 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.



Indagine sulla soddisfazione degli utenti
A.O.R.N. Santobono Pausilipon
Novembre 2020

customer satisfaction

A hand holding a blue pen, drawing a white curved arrow pointing upwards and to the right, symbolizing growth or improvement. The arrow starts from the bottom left and curves towards the top right, ending in a small arrowhead. The background is dark and out of focus.

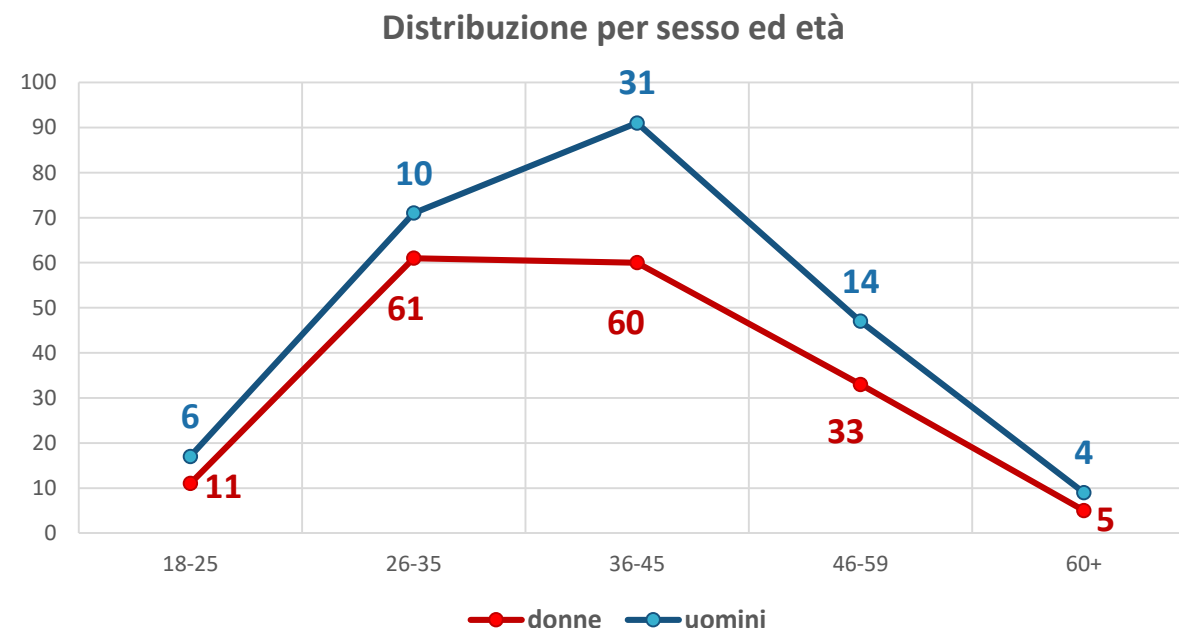
Dati statistici per età e sesso degli intervistati

Sono stati analizzati i dati relativi a 244 questionari (9 non hanno indicato il sesso). Per quanto riguarda la distribuzione per sesso, poco meno dei tre quarti (170, il 72,3%) sono stati compilati da donne, circa un quarto (65, il 27,7%) da uomini.

La distribuzione per età mostra che il 69% dei questionari è stato compilato dalle fasce tra i 26 e i 45 anni, ed arriviamo all'89% considerando le fasce tra i 26 e i 59 anni.

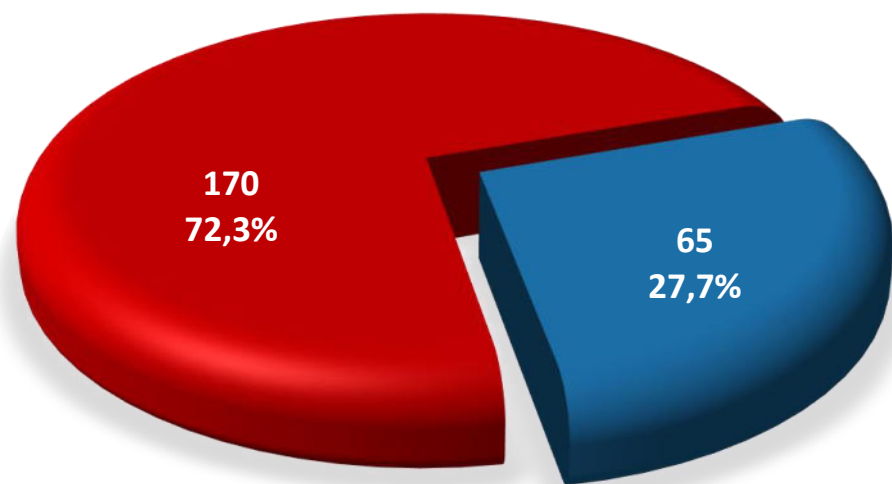
Considerando sesso ed età abbiamo l'andamento mostrato nel grafico sottostante:

	18-25	26-35	36-45	46-59	60+	Totale	%
Donne	11	61	60	33	5	170	72,3%
Uomini	6	10	31	14	4	65	27,7%
Totale	17	71	91	47	9	235	
%	7,2%	30,2%	38,7%	20,0%	3,8%		



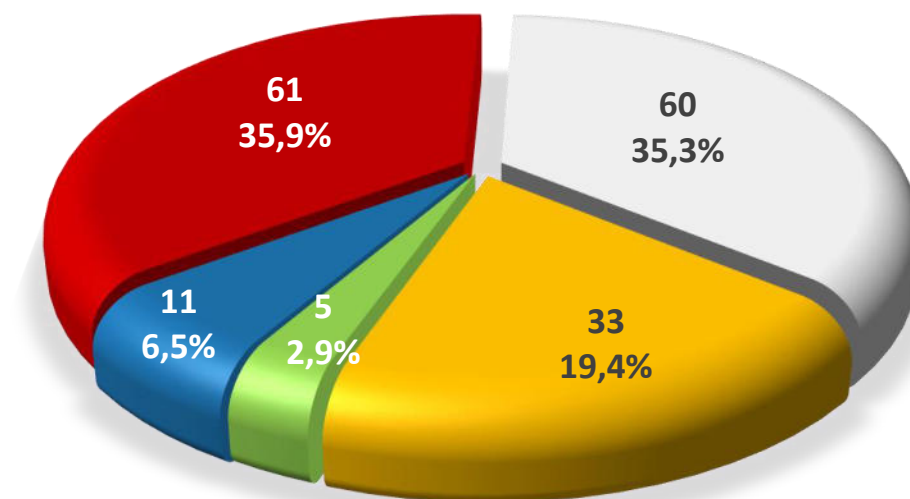
Dati statistici per età e sesso degli intervistati

Distribuzione per sesso



■ donne ■ uomini

Distribuzione per età



■ 18-25 ■ 26-35 ■ 36-45 ■ 46-59 ■ 60+

Soddisfazione struttura

domande: SODDISFAZIONE STRUTTURA	risposte	si	no	-	tot risp.	% si	% no
E' stato semplice individuare il CUP all'interno della struttura?	si/no	225	18	2	243	92,6%	7,4%
Ritiene agevole l'accesso al CUP con bambini, passeggini o carrozzine?	si/no	203	36	6	239	84,9%	15,1%
Ritiene l'ambiente sufficientemente confortevole?	si/no	193	48	4	241	80,1%	19,9%
Valuta l'ambiente accogliente per i bambini?	si/no	188	53	4	241	78,0%	22,0%
Uscendo dal CUP, trova agevole orientarsi all'interno dell'ospedale?	si/no	188	35	22	223	84,3%	15,7%

Le domande relative alla struttura mostrano dei risultati mediamente positivi. Oltre il 90% degli utenti ritiene che sia semplice l'individuazione del CUP all'interno della struttura, ma la percentuale scende all'84% quando viene chiesto se all'uscita sia agevole orientarsi all'interno della stessa.

L'80% degli intervistati ritiene sufficientemente confortevole l'ambiente.

Vicina all'85% la percentuale di chi ritiene agevole l'accesso con passeggini o carrozzine, mentre si attesta al 78% quella di chi pensa che l'ambiente sia accogliente per i bambini.

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	21	117	105	243	8,6%	48,1%	43,2%
Al CUP è stato trattato con cortesia e disponibilità	scarsa/buona/ottima	5	110	130	245	2,0%	44,9%	53,1%
Al CUP è stato servito con professionalità	scarsa/buona/ottima	4	96	145	245	1,6%	39,2%	59,2%
Esprima il suo livello globale di soddisfazione nei confronti del Servizio CUP	per nulla soddisf/abbastanza soddisf/soddisfatto	9	78	138	225	4,0%	34,7%	61,3%

Le domande relative alla soddisfazione del CUP mostrano nel complesso un dato molto positivo, dal momento che tra le tre opzioni disponibili, quella negativa raccoglie percentuali contenute.

Il tempo d'attesa è considerato «lungo» dall'8,6% degli utenti, il 48% lo considera «buono», il 43% «ottimo». Per quanto riguarda il comportamento dell'operatore CUP, la considerazione è molto positiva, visto che solo il 2% delle risposte lo giudica «scarso», contro un 98% di utenti che complessivamente ritiene di essere stato trattato con cortesia e professionalità.

Anche per il giudizio complessivo sul servizio CUP le percentuali mostrano un livello di soddisfazione elevato, con un 96% di risposte positive («buono» per il 35% degli utenti, «ottimo» per il 61%).

Soddisfazione struttura in base al sesso

	UOMINI						DONNE					
domande: SODDISFAZIONE STRUTTURA	si	no	-	tot risp.	% si	% no	si	no	-	tot risp.	% si	% no
E' stato semplice individuare il CUP all'interno della struttura?	55	11	0	66	83,3%	16,7%	161	7	2	168	95,8%	4,2%
Ritiene agevole l'accesso al CUP con bambini, passeggini o carrozzine?	49	14	3	63	77,8%	22,2%	148	19	3	167	88,6%	11,4%
Ritiene l'ambiente sufficientemente confortevole?	44	21	1	65	67,7%	32,3%	143	25	2	168	85,1%	14,9%
Valuta l'ambiente accogliente per i bambini?	43	22	1	65	66,2%	33,8%	139	28	3	167	83,2%	16,8%
Uscendo dal CUP, trova agevole orientarsi all'interno dell'ospedale?	44	18	4	62	71,0%	29,0%	137	16	17	153	89,5%	10,5%

Vediamo le differenze di risposte tra uomini e donne per le domande riguardanti la struttura. Ovviamente considerando il diverso peso delle due componenti (donne 72,3%, uomini 27,7%) la percentuale complessiva tende ad avvicinarsi al risultato delle donne. Ed è interessante notare come per tutte 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	9	24	33	66	13,6%	36,4%	50,0%	10	91	68	169	5,9%	53,8%	40,2%
Al CUP è stato trattato con cortesia e disponibilità	4	27	35	66	6,1%	40,9%	53,0%	1	79	90	170	0,6%	46,5%	52,9%
Al CUP è stato servito con professionalità	4	23	39	66	6,1%	34,8%	59,1%	0	67	103	170	0,0%	39,4%	60,6%
Esprima il suo livello globale di soddisfazione nei confronti del Servizio CUP	5	27	30	62	8,1%	43,5%	48,4%	4	49	102	155	2,6%	31,6%	65,8%

Anche per quanto riguarda la soddisfazione del servizio CUP le risposte delle donne sono molto più positive rispetto a quelle degli uomini. Cortesia e professionalità per le donne arrivano al 100% delle risposte positive, contro il 94% per gli uomini. Il tempo d'attesa in coda è percepito negativo dal 6% delle donne, ma la percentuale sale ad oltre il 13% per gli uomini. Stessa differenza anche per la percezione del livello globale di soddisfazione, che è negativa per il 2,6% delle donne, ma per l'8% degli uomini. Evidenziate in azzurro le risposte negative degli uomini.

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?	82,4%	91,5%	94,8%	93,9%	88,9%
Ritiene agevole l'accesso al CUP con bambini, passeggini o carrozzine?	76,5%	85,9%	84,4%	85,1%	100,0%
Ritiene l'ambiente sufficientemente confortevole?	64,7%	81,4%	81,3%	81,6%	77,8%
Valuta l'ambiente accogliente per i bambini?	61,1%	78,6%	78,9%	81,3%	77,8%
Uscendo dal CUP, trova agevole orientarsi all'interno dell'ospedale?	76,5%	85,2%	81,8%	89,4%	88,9%

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. Quello che sembra emergere è una distribuzione delle risposte positive più bassa proprio nelle fasce esterne, toccando i valori minori nella fascia di età più giovane (18-25).

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	23,5%	5,6%	9,4%	6,1%	11,1%
Al CUP è stato trattato con cortesia e disponibilità	11,1%	1,4%	0,0%	2,0%	11,1%
Al CUP è stato servito con professionalità	11,1%	0,0%	0,0%	2,0%	11,1%
Esprima il suo livello globale di soddisfazione nei confronti del Servizio CUP	23,5%	1,6%	1,1%	4,3%	11,1%

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. Analogamente a quanto visto nella slide precedente, sono le fasce estreme ad avere il maggior numero di risposte negative, in particolare la fascia più giovane (18-25). Tra queste, la domanda riguardante il tempo di attesa ha dato 4 risposte «scarso», tuttavia ben 2 hanno poi dato un giudizio complessivamente positivo.

Nelle 3 fasce interne (26-59) le risposte negative sono davvero poche e determinano percentuali molto basse se non prossime allo zero.

Suggerimenti degli utenti

Il questionario forniva agli utenti la possibilità di indicare dei suggerimenti per migliorare il servizio offerto. Questo è un elenco dei principali pareri:

- Migliorare l'assistenza in sala d'attesa (presenza di personale)
- Creare ambienti più confortevoli (sala troppo piccola)
- Migliorare la visibilità dei monitor per visualizzare i numeri (più monitor)
- Migliorare l'accesso per i passeggeri
- Più indicazioni per i diversi reparti

