

Indagine sulla soddisfazione degli utenti
A.O.R.N. Santobono Pausilipon
Anno 2021

customer satisfaction

A hand holding a blue pen, drawing a white curved arrow pointing upwards and to the right, symbolizing growth or improvement. The background is dark blue.

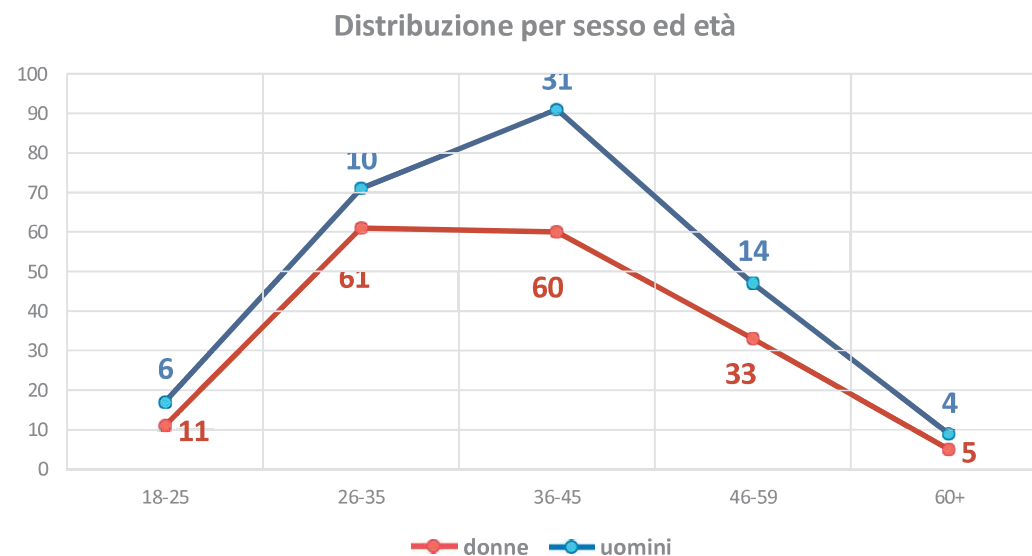
Dati statistici per età e sesso degli intervistati

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.

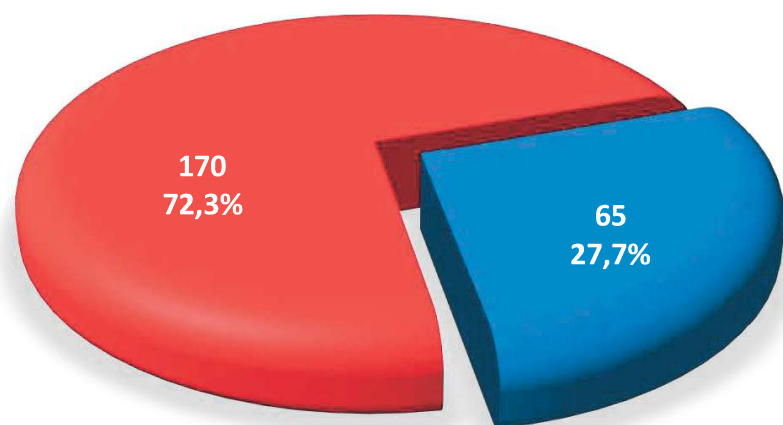
Considerando sesso ed età abbiamo l'andamento mostrato nel grafico sottostante:

	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%		



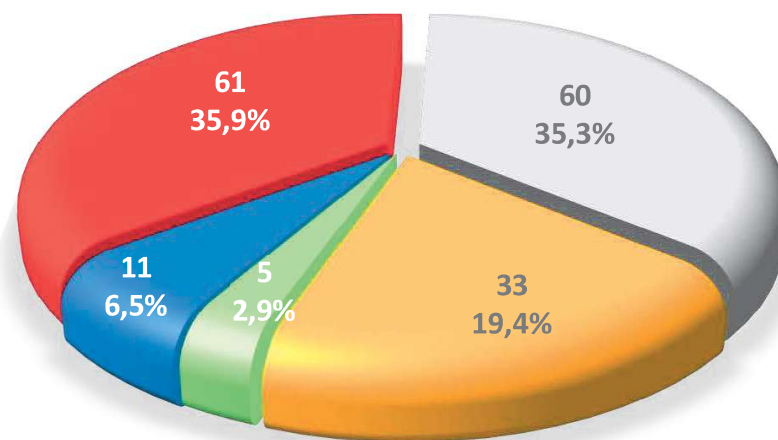
Dati statistici per età e sesso degli intervistati

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

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?	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 passeggini
- Più indicazioni per i diversi reparti

