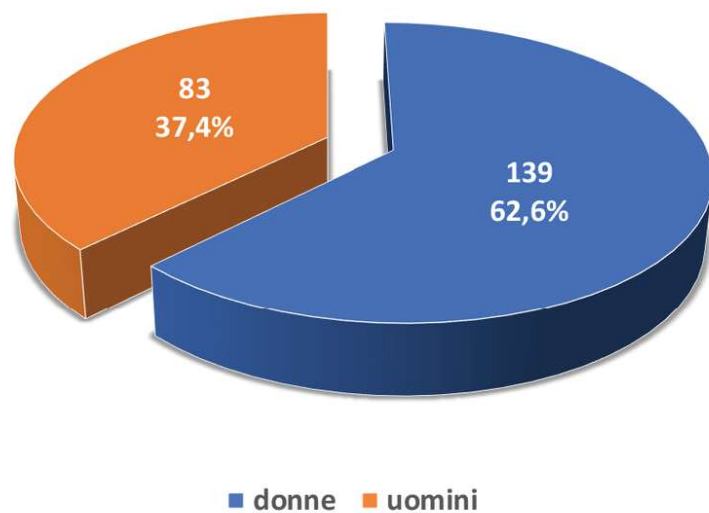


Indagine sulla
soddisfazione
degli utenti:
Santobono
Ottobre 2022

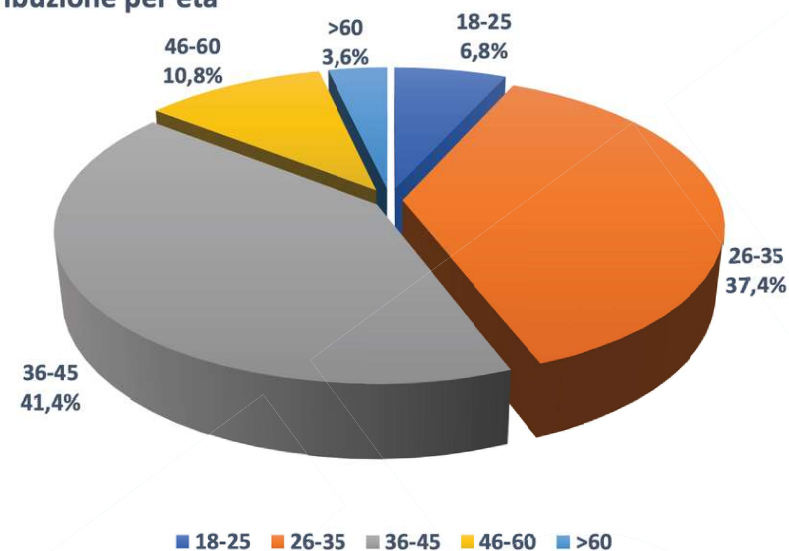


Dati statistici per età e genere degli intervistati

Distribuzione per genere

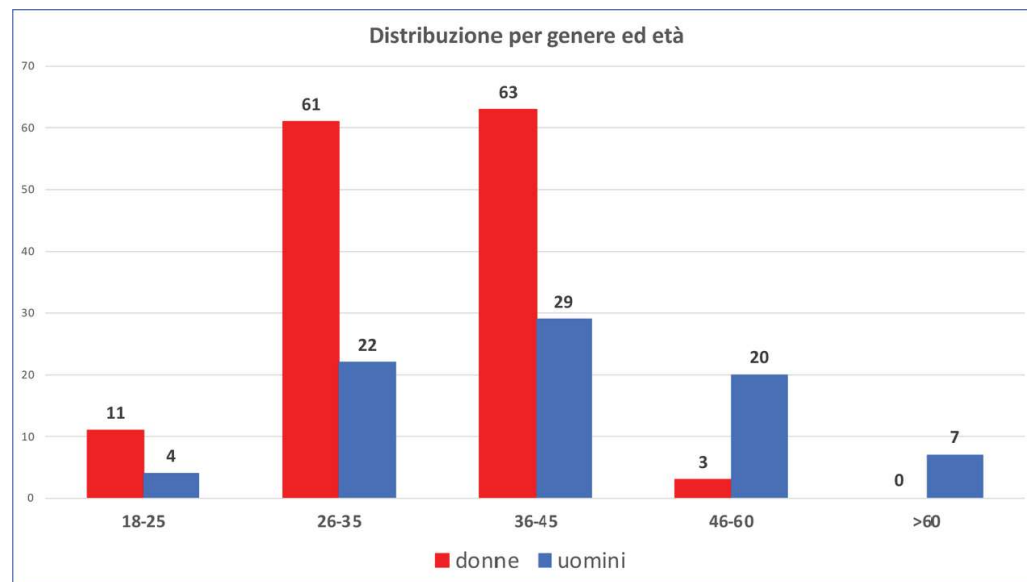


Distribuzione per età



Dati statistici per età e genere degli intervistati

Distribuzione per genere ed età							
	18-25	26-35	36-45	46-60	>60	Totale	%
donne	11	61	63	3		138	62,73
uomini	4	22	29	20	7	82	37,27
Totale	15	83	92	23	7	220	
%	6,82	37,73	41,82	10,45	3,18		



Sono stati analizzati i dati relativi a 224 questionari. Per quanto riguarda la distribuzione per sesso, circa i due terzi (138) sono stati compilati da donne, un terzo (82) 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

Soddisfazione struttura

SODDISFAZIONE STRUTTURA	si	%	no	%	Totale
È stato semplice individuare il CUP all'interno della struttura?	194	86,61	30	13,39	224
Ritiene agevole l'accesso al CUP con bambini, passeggini o carrozzine?	183	82,81	38	17,19	221
Ritiene l'ambiente sufficientemente confortevole?	161	72,85	60	27,15	221
Valuta l'ambiente accogliente per i bambini?	153	69,86	66	30,14	219
Uscendo dal CUP, trova agevole orientarsi all'interno dell'ospedale?	169	81,64	38	18,36	207

In linea generale l'utenza mostra il proprio gradimento per la struttura Cup con percentuali superiori all'80%. I temi sui quali concentrare possibili attività di miglioramento in base al sondaggio sembrano essere il comfort dell'ambiente e la capacità di accoglienza dei bambini.

Soddisfazione struttura in base al genere

SODDISFAZIONE STRUTTURA IN BASE AL GENERE	UOMINI					DONNE				
	sì	no	Totale	% sì	% no	sì	no	Totale	% sì	% no
È stato semplice individuare il CUP all'interno della struttura?	69	14	83	83,1	16,9	123	16	139	88,5	11,5
Ritiene agevole l'accesso al CUP con bambini, passeggini o carrozzine?	61	19	83	73,5	22,9	122	17	139	87,8	12,2
Ritiene l'ambiente sufficientemente confortevole?	58	23	81	71,6	28,4	103	35	138	74,6	25,4
Valuta l'ambiente accogliente per i bambini?	57	24	81	70,4	29,6	96	40	136	70,6	29,4
Uscendo dal CUP, trova agevole orientarsi all'interno dell'ospedale?	64	14	78	82,1	17,9	103	24	127	81,1	18,9

Le percentuali di gradimento per genere appaiono in generale sovrapponibili nella distinzione per genere; la principale differenza si registra sul quesito relativo all'agevolezza di movimento nel CUP con bambini, passeggini o carrozzine, che risulta più gradita alle donne (87,8%) rispetto agli uomini (73,5)

Soddisfazione struttura in base all'età

% SODDISFAZIONE STRUTTURA IN BASE ALL'ETA' – Risposta: Sì	18-25	26-35	36-45	46-60	>60
È stato semplice individuare il CUP all'interno della struttura?	6,3	38,5	43,2	10,4	2,1
Ritiene agevole l'accesso al CUP con bambini, passeggini o carrozzine?	6,6	40,7	42,9	7,1	2,7
Ritiene l'ambiente sufficientemente confortevole?	9,2	44,3	54,2	9,9	4,6
Valuta l'ambiente accogliente per i bambini?	7,8	37,9	44,4	7,8	5,2
Uscendo dal CUP, trova agevole orientarsi all'interno dell'ospedale?	7,9	36,4	41,8	11,5	2,4

Nella tabella in alto viene riportato per ciascuna fascia la sola percentuale di risposte «Sì». 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.

Soddisfazione CUP

	breve	%	accettabile	%	troppo lungo	%	tot risp.
Il tempo d'attesa in coda è normalmente	122	54,71	89	39,91	12	5,38	223

	ottima	%	buona	%	scarsa	%	tot risp.
Al CUP è stato trattato con cortesia e disponibilità	107	48,20	104	46,85	11	4,95	222
Al CUP è stato servito con professionalità	119	53,13	92	41,07	13	5,80	224

	soddisfatto	%	abbastanza soddisfatto	%	per nulla soddisfatto	%	tot risp.
Esprima il suo livello globale di soddisfazione nei confronti del Servizio CUP	111	52,86	84	40,00	15	7,14	210

In termini sintetici, circa metà del campione intervistato giudica ottimo il livello di servizio offerto dal CUP. Un ulteriore 40% si ritiene soddisfatto. I dati appaiono in generale miglioramento rispetto alla rilevazione del 2021, con un netto risultato sul giudizio relativo ai tempi d'attesa che nella precedente consultazione, risultava "troppo lungo" per il 15,4% degli intervistati.

Soddisfazione CUP in base al genere

	DONNE						
	breve	accettabile	troppo lungo	Tot risposte	% breve	% accettabile	% troppo lungo
Il tempo d'attesa in coda è normalmente	69	61	9	139	49,6	43,9	6,5
	ottima	buona	scarsa	Tot risposte	% ottima	% buona	% scarsa
Al CUP è stato trattato con cortesia e disponibilità	69	62	7	138	50	44,9	5,1
Al CUP è stato servito con professionalità	79	53	7	139	56,8	38,1	5,0
	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	per nulla soddisfatto	Tot risposte	% soddisfatto	% abbastanza soddisfatto	% per nulla soddisfatto
Esprima il suo livello globale di soddisfazione nei confronti del Servizio CUP	73	48	8	129	56,6	37,2	6,2
	UOMINI						
	breve	accettabile	troppo lungo	Tot risposte	% breve	% accettabile	% troppo lungo
Il tempo d'attesa in coda è normalmente	51	28	3	82	62,2	34,1	3,7
	ottima	buona	scarsa	Tot risposte	% ottima	% buona	% scarsa
Al CUP è stato trattato con cortesia e disponibilità	78	40	4	122	64	32,8	3,3
Al CUP è stato servito con professionalità	39	37	6	82	47,6	45,1	7,3
	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	per nulla soddisfatto	Tot risposte	% soddisfatto	% abbastanza soddisfatto	% per nulla soddisfatto
Esprima il suo livello globale di soddisfazione nei confronti del Servizio CUP	38	34	7	79	48,1	43	8,9

Soddisfazione CUP in base all'età: risposte negative

INSODDISFAZIONE CUP IN BASE ALL'ETA' - risposte negative	18-25 %	26-35%	36-45%	46-60%	>60%
Il tempo d'attesa in coda è normalmente	13,3	4,8	5,4		14,3
Al CUP è stato trattato con cortesia e disponibilità		7,2	4,3	4,3	28,6
Al CUP è stato servito con professionalità		8,4	2,2	8,7	28,6
Esprima il suo livello globale di soddisfazione nei confronti del Servizio CUP		4,8	4,3	17,4	14,3

La tabella analizza come si distribuisce la quota di insoddisfazione in base alla fasce di età degli intervistati. Anche considerando il basso numero di risposte nelle fasce estreme del campione si rileva che la fascia che richiede maggiore attenzione è quella in età più avanzata.

