

Analisi del questionario di gradimento relativo al CUP di Via Casal Bernocchi, 61 – ASL Roma 3. Periodo di indagine 8 – 15 febbraio 2025.

Nel periodo preso in esame, la UOSD Comunicazione Istituzionale e URP della ASL Roma 3 ha svolto un'indagine sul C.U.P. (Centro Unico di Prenotazione) di Via Casal Bernocchi, 61 basandosi su un questionario di 6 domande a risposta multipla grazie al quale è stato possibile ricavare alcuni importanti dati riguardanti **l'indice di gradimento degli utenti sul servizio**.

Il C.U.P.: che cos'è?

È un servizio della ASL Roma 3 che permette ai cittadini di prenotare visite specialistiche, esami diagnostici e pagare i relativi ticket. In sostanza, è il punto di riferimento per gestire l'accesso alle prestazioni sanitarie offerte dall'Azienda sanitaria.

Il CUP opera come un sistema accentrato, con sportelli dislocati in varie sedi, come Ospedali, Distretti e Poliambulatori, per rendere più facile e accessibile la prenotazione per i cittadini. Oltre alla prenotazione, il CUP gestisce anche la parte di pagamento dei ticket e offre informazioni e orientamento sulle prestazioni disponibili.

Per la prenotazione di prestazioni sanitarie presso la ASL Roma 3, è possibile utilizzare il servizio ReCUP (numero verde 06 9939), che è il centro unico di prenotazione telefonico regionale, oppure recarsi direttamente presso gli sportelli CUP.

Il metodo di indagine: il questionario cartaceo.

Il metodo di indagine utilizzato dalla ASL Roma 3 è il **questionario cartaceo a risposta multipla**: durante il periodo di attesa per espletare i servizi allo sportello, gli utenti hanno completato i questionari che prevedevano brevi domande di facile comprensione.

Il questionario a risposta multipla è, infatti, uno strumento di ricerca strutturato da una serie di domande – nel nostro caso 6 – con risposte chiuse tra cui è necessario selezionarne una.

Utilizzando questo metodo di ricerca è stato possibile raccogliere molti dati in poco tempo, toccando con mano l'esperienza degli utenti.

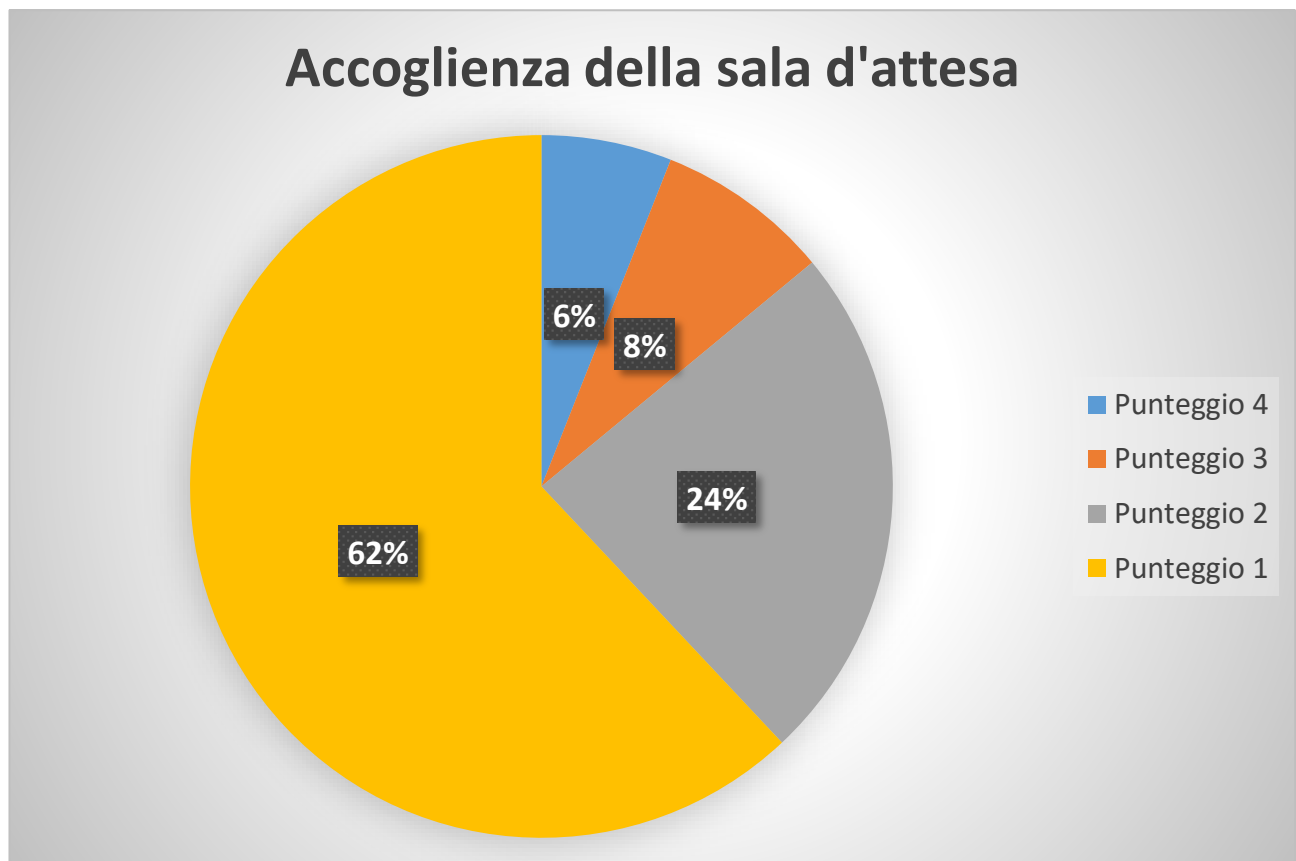
In questo caso specifico il questionario è stato somministrato nel momento stesso in cui i cittadini stavano testando il servizio in analisi per capire come e se migliorarlo. Lo scopo è di porre al centro dell'indagine di gradimento proprio chi utilizza la prestazione e, quindi, è in grado di offrire una sua opinione su fatti realmente accaduti.

I dati

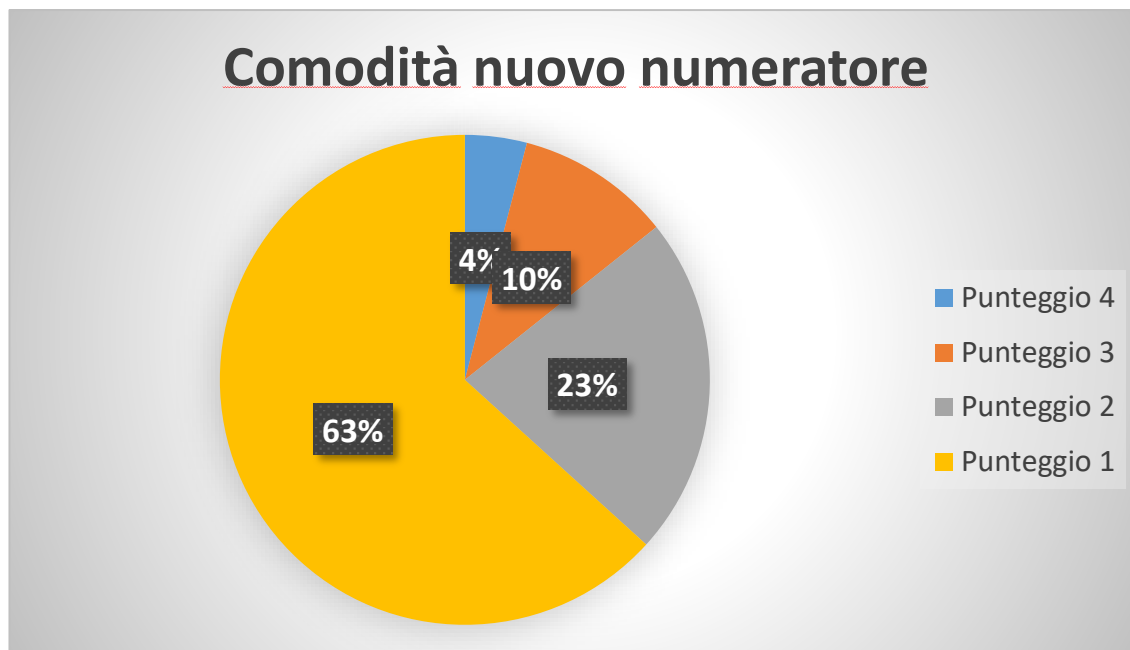
Le domande a cui gli utenti hanno risposto sono volte per lo più ad indagare sulla **accoglienza e praticità della sala d'attesa, sulla cortesia del personale e sull'efficienza dei servizi resi**.

Per la ricerca è stato considerato un campione di 50 soggetti adulti (fascia di età 30/75).

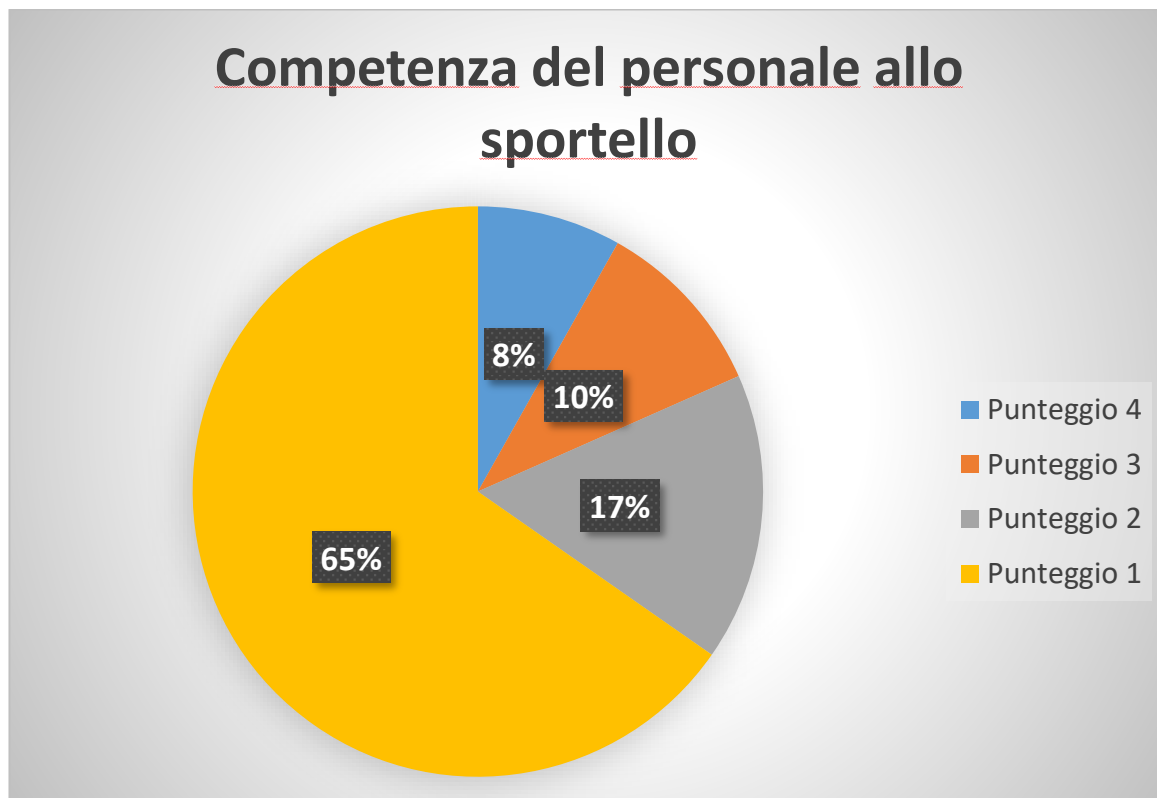
Riguardo alla **prima domanda sull'accoglienza della sala d'attesa del CUP** i giudizi degli utenti sono maggiormente negativi. Infatti, su un campione di 50 utenti soltanto 3 hanno espresso un voto massimo e 4 un voto quasi massimo.



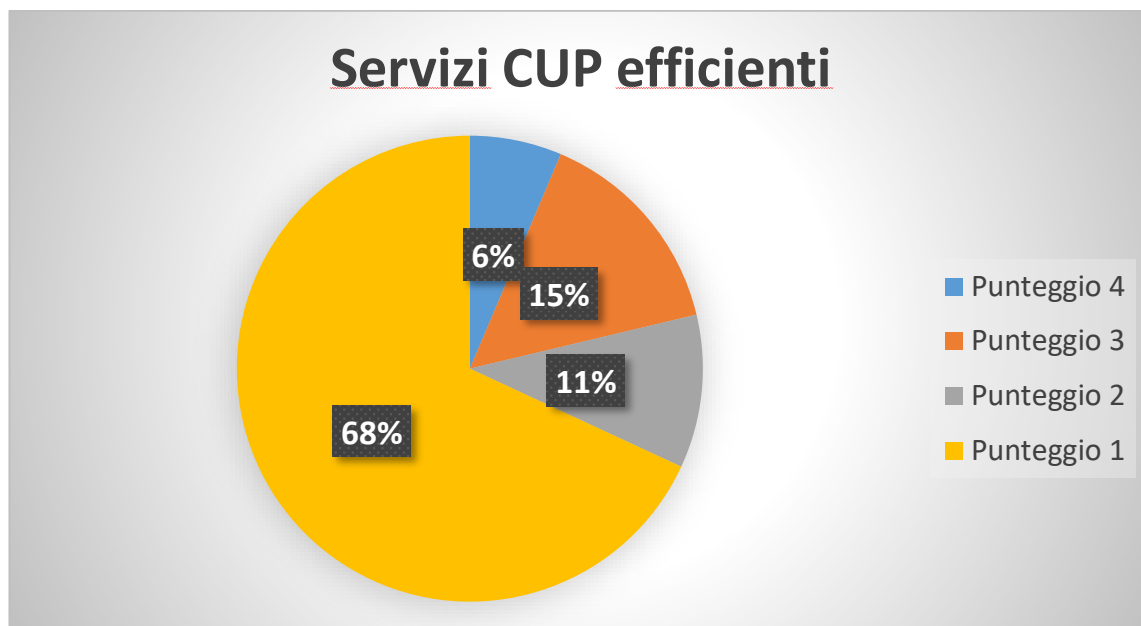
Riguardo alla **seconda domanda** sulla **comodità del nuovo numeratore nella sala d'attesa** i giudizi degli utenti anche in questo caso sono per lo più negativi.



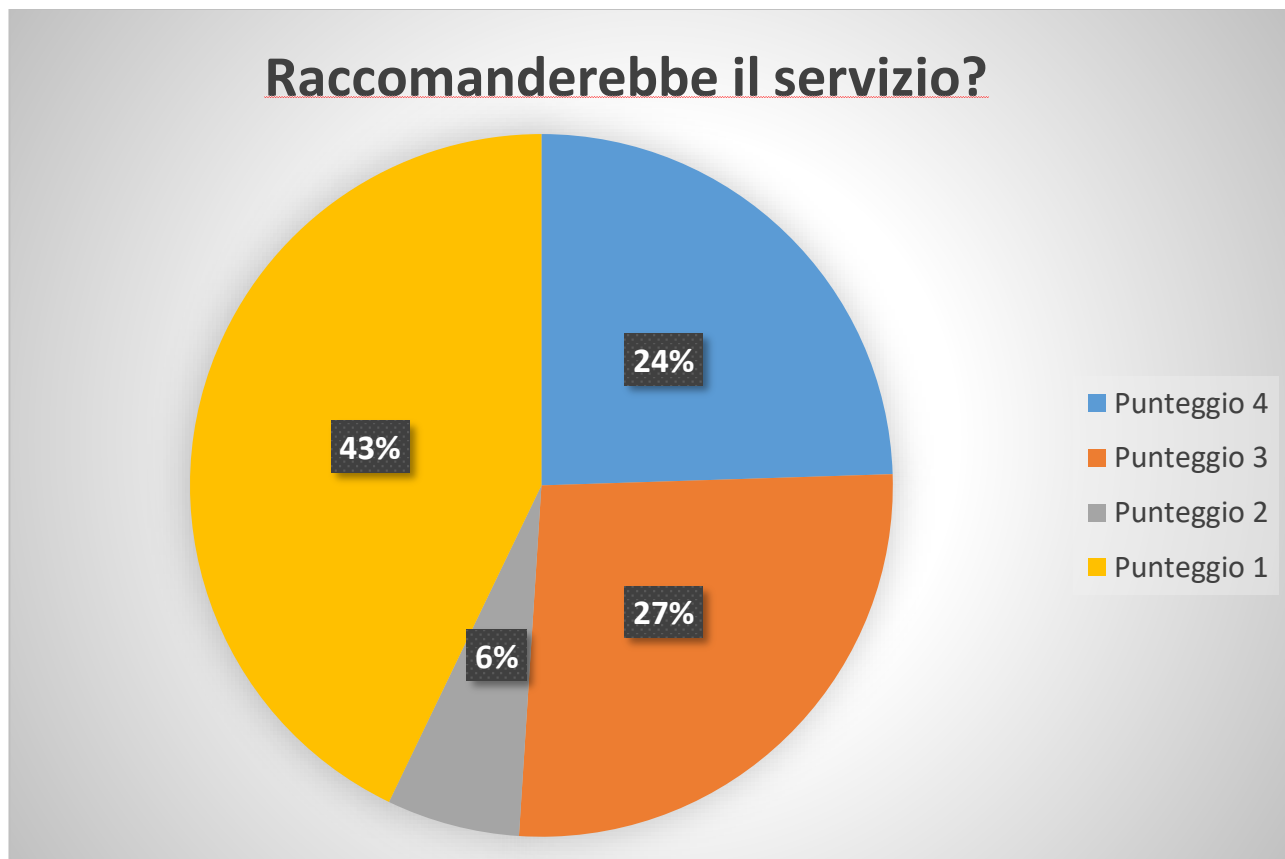
Anche **sulla competenza del personale allo sportello** le risposte dei cittadini sono maggiormente negative. Infatti, solo 4 persone hanno espresso il massimo dei voti e 5 quasi il massimo.



Reputa i servizi che si possono effettuare al CUP efficienti? La maggior parte delle risposte sono di punteggio basso.

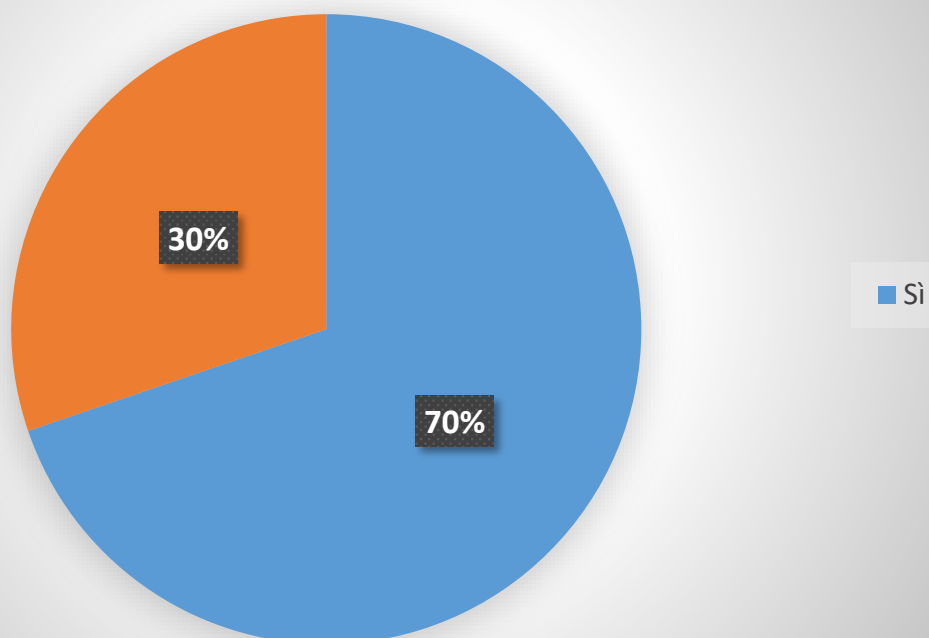


Raccomanderebbe il servizio ad amici e parenti? La maggior parte delle persone, nonostante le risposte negative alle domande precedenti, raccomanderebbe il servizio a familiari e conoscenti.



L'ultima domanda – sulla **completezza delle informazioni fornite per l'utilizzo del servizio** – ha avuto riscontri negativi.

Informazioni chiare e dettagliate



In conclusione, le criticità emerse dal questionario sul C.U.P. – e quindi gli aspetti da poter migliorare per rendere il servizio più efficiente – sono relativi all'accoglienza della sala d'attesa e alla preparazione e cortesia del personale. Inoltre, viene sottolineata la scomodità nel dover attendere fuori all'aperto prima delle 7:30 (orario di apertura della struttura).