



**Azienda Ospedaliero Universitaria
Policlinico “G. Rodolico – San Marco” Catania**

**Staff Direzione Generale
UOS Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione**

**REPORT RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI SUI SERVIZI IN RETE
ANNO 2023-2024**

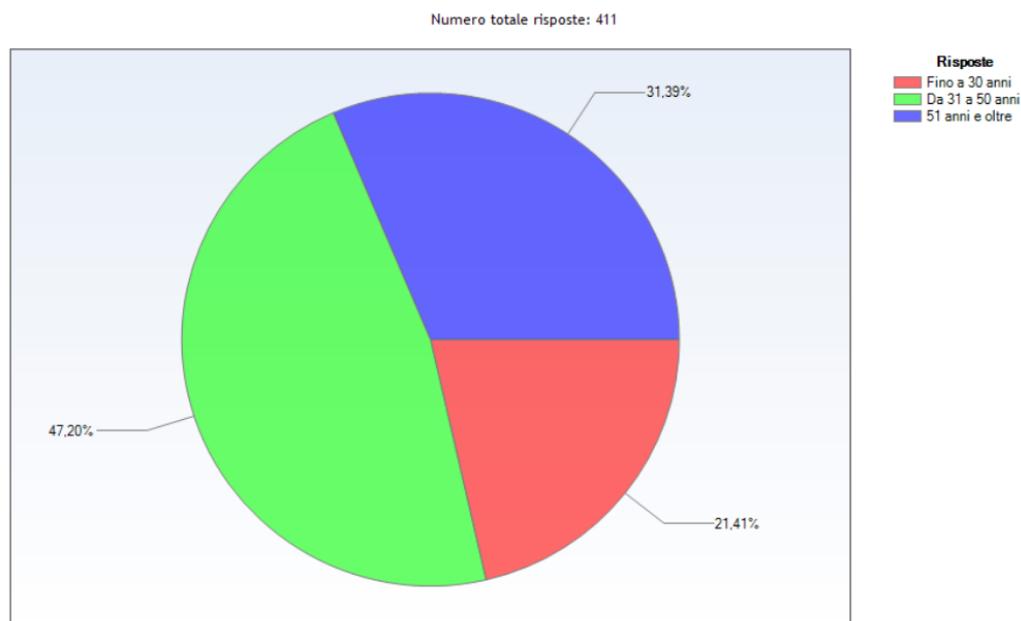
L’Azienda Policlinico “G. Rodolico-San Marco” a partire dal mese di Novembre 2022 offre la possibilità ai cittadini-utenti di esprimere il proprio grado di soddisfazione nei confronti di alcuni servizi resi in rete attraverso la compilazione di un questionario anonimo collocato sull’home page del sito web aziendale.

L’obiettivo aziendale di tale rilevazione è quello di monitorare la qualità dei servizi erogati in modo tale da definire delle priorità in termini di possibili ed eventuali azioni di miglioramento da implementare.

Nel periodo di riferimento compreso tra il 01.05.2023 ed il 01.05.2024 è stato raccolto un campione di 411 utenti suddiviso per fasce di età (Tab.1). Precisamente il 21,4% di chi ha risposto si colloca nella fascia di età “fino a 30 anni”; il 47,2 % è compreso nella fascia di età “da 31 a 50 anni” ed il 31,4 % è rappresentato da soggetti compresi nella fascia di età “51 anni e oltre”.

Tab.1 - Campione di riferimento

Risposte	Numero voti	Percentuale sul N° compilazioni (%)
Fino a 30 anni	88	21,41
Da 31 a 50 anni	194	47,2
51 anni e oltre	129	31,39





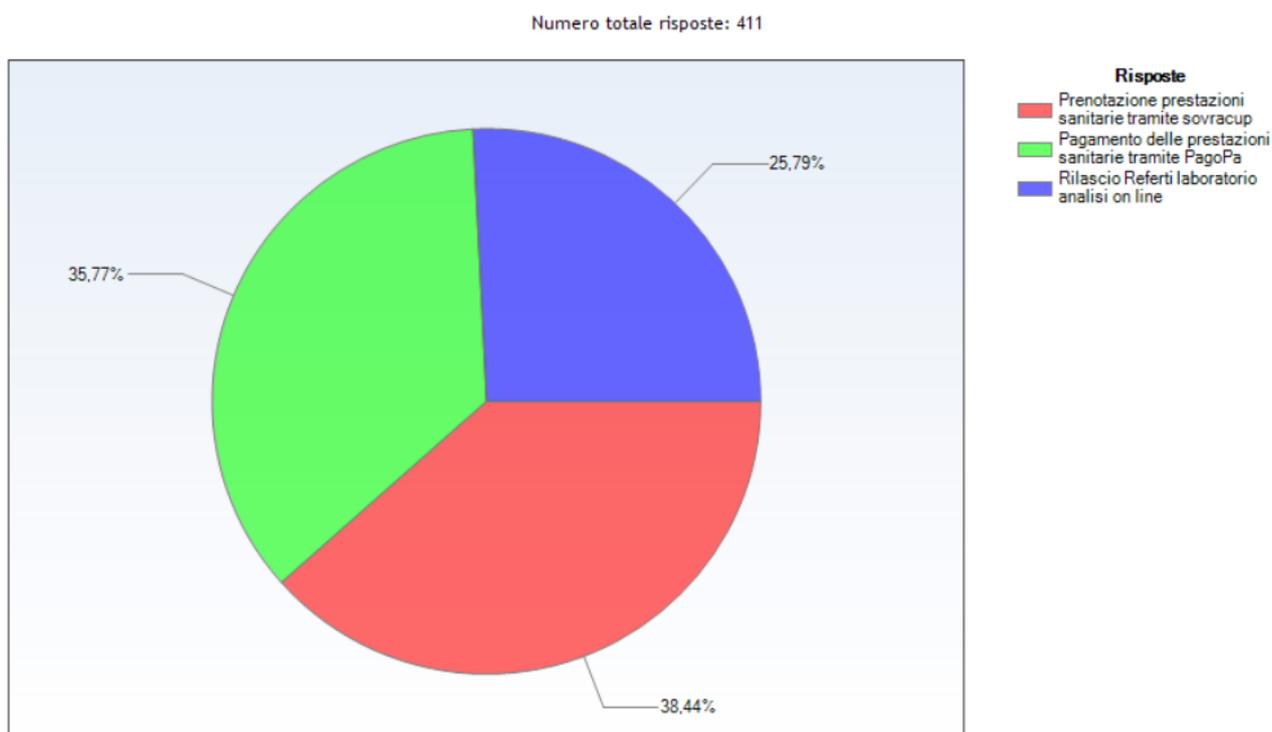
**Azienda Ospedaliero Universitaria
Policlinico “G. Rodolico – San Marco” Catania**

**Staff Direzione Generale
UOS Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione**

Dalla domanda volta a sondare quali servizi digitali, offerti dall’Azienda, possa semplificarne l’accesso, si evidenzia come il 38,4% del campione scelga la “prenotazione delle prestazioni sanitarie tramite sovracup”; il 35,7 % il “pagamento delle prestazioni sanitarie tramite PagoPa” ed il 25,8 % il “rilascio di referti di laboratorio analisi tramite modalità on line” (Tab. 2).

Tab.2 - Quale fra questi servizi digitali, al momento offerti dall’Azienda, a suo parere ne semplifica più l’accesso?

Risposte	Numero voti	Percentuale sul N° compilazioni (%)
Prenotazione prestazioni sanitarie tramite sovracup	158	38,44
Pagamento delle prestazioni sanitarie tramite PagoPa	147	35,77
Rilascio Referti laboratorio analisi on line	106	25,79





**Azienda Ospedaliero Universitaria
Policlinico “G. Rodolico – San Marco” Catania**

**Staff Direzione Generale
UOS Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione**

I pazienti privilegiano, dunque, prevalentemente gli strumenti che consentono loro di avere informazioni di ritorno sul loro stato di salute in maniera celere e soprattutto senza dover ritornare presso la struttura ospedaliera con tutti i vantaggi che ne conseguono in termini di conciliazione con gli impegni di lavoro e familiari.

In seguito si chiede agli utenti quali tra i servizi digitali gradirebbe in futuro ricevere dall’Azienda. A confutare quanto prima espresso si evidenzia come il 31,9% dei soggetti scelga la risposta del “ricevere referti di esami radiologici e strumentali on line”; il 31,4% “l’effettuare la richiesta e ricevere copia di documentazione clinica (es. cartelle cliniche) on line”, entrambi servizi che facilitano l’accesso all’azienda; il 29,7% “ricevere promemoria delle prestazioni sanitarie prenotate” ed il 7% “l’essere visitato on line da un medico dell’Azienda (telemedicina)” (Tab. 3).

Tab. 3 – Quale fra questi ulteriori servizi digitali gradirebbe di più in futuro ricevere dall’Azienda?

Risposte	Numero voti	Percentuale sul N° compilazioni (%)
Ricevere promemoria delle prestazioni sanitarie prenotate	122	29,68
Ricevere referti di esami radiologici e strumentali on line	131	31,87
Effettuare richiesta e ricevere copia di documentazione clinica (es cartelle cliniche) on line	129	31,39
Essere visitato on line da un medico dell’azienda (telemedicina)	29	7,06



**Azienda Ospedaliero Universitaria
Policlinico “G. Rodolico – San Marco” Catania**

**Staff Direzione Generale
UOS Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione**

Numero totale risposte: 411

